

## Tartalomjegyzék

<b>1. A szolgáltató adatai.....</b>	<b>3</b>
<b>2. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások.....</b>	<b>3</b>
2.1. Az előfizetői szolgáltatások meghatározása.....	3
2.2. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módjai és feltételei.....	5
2.3. Az előfizetői végberendezés (készülék) csatlakoztatásának feltételei.....	7
2.4. Az ÁSZF célja, tárgyi, személyi, területi és időbeli hatálya .....	8
<b>3. Az előfizetői szerződés megkötése.....</b>	<b>8</b>
3.1. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok.....	8
3.2. Az előfizetői jogviszony létrejötte.....	10
4.1. A felek jogai és kötelezettségei.....	10
4.2. Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei.....	11
4.3. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának esetei és feltételei.....	12
4.4. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén.....	12
4.5. Az előfizető felelőssége, szerződésszegése.....	13
<b>5. Az előfizetői szerződés módosítása és feltételei.....</b>	<b>14</b>
5.1. A szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása.....	14
5.2. A díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke.....	16
5.3. Az áthelyezés.....	17
5.4. Az átírás.....	17
<b>6. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei.....</b>	<b>18</b>
<b>7. Az előfizetői szolgáltatások díja.....</b>	<b>19</b>
7.1. Egyszeri díjak, előfizetési (rendszeres) díjak, díjazási időszakok.....	19
7.2. Kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások.....	20
7.3. A kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei.....	20
7.4. A díjfizetés és a számlázás módja és ideje.....	21
8.1. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételére való rendelkezésre állásának vállalási ideje (célértéke).....	22
<b>9. Hibabejelentés, ügyfélszolgálat.....</b>	<b>28</b>
9.1. A hibabejelentő elérhetősége.....	28
9.2. A vállalt hibaelhárítási célértékek.....	28
9.3. A hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete.....	28
9.4. Ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése.....	30
<b>10. Adatkezelés, adatbiztonság.....</b>	<b>33</b>

**Mellékletek:**

1. számú: Igénybe vehető előfizetői szolgáltatások és azok díjai (4 oldal)
2. számú: A szolgáltatás minőségi mutatói (5 oldal)
3. számú: Igénybejelentés szolgáltatás hozzáférési pont létesítéséhez
4. számú: A szolgáltatás hozzáférési pont létesítésével összefüggésben fizetendő díjak
5. számú: Előfizetői szerződés
- 5/a. számú: Melléklet az előfizetői szerződéshez
- 5/b. számú: Melléklet az előfizetői szerződéshez
6. számú: Wireless rendszer használatba vételi szerződés
7. számú: Kábelmodem bérleti szerződés (magán)
- 7/a. számú: Kábelmodem bérleti szerződés (közületi)
8. számú: Az előfizetői szerződés módosításáért fizetendő díjak
9. számú: A szolgáltatás szüneteltetésével összefüggésben fizetendő díjak
10. számú: Az Előfizető által fizetendő hibaelhárítási illetve javítási díjak
11. számú: Az Előfizető felszólamlási lehetőségei a Szolgáltatóval való jogvita esetén
12. számú: Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzat (5 oldal)
13. számú: A Szolgáltató ügyfélszolgálatának és hibajelentő szolgálatának adatai
14. számú: Fogalom meghatározások (3 oldal)
15. számú: Hálózat használati irányelvek (3 oldal)

## Általános Szerződési Feltételek

### 1. A szolgáltató adatai

(1) Név, cím:

Szolgáltató neve: CATEL Kábeltelevíziós-, Szolgáltató-, Általános Kereskedelmi és Reklámozó Korlátolt Felelősségű Társaság  
Rövidített neve: CATEL Kft.  
Székhelyének címe: 6120 Kiskunmajsa, Félegyházi út 42/a.  
Telephelyének címe: 6120 Kiskunmajsa, Félegyházi út 42/a.

(2) Egyéb adatok:

Telefonszáma: 77/483-085  
Faxszáma: 77/483-086  
E-mail címe: catel.iroda@satnet.hu  
Adószáma: 10399404-2-03  
Vállalkozás szervezeti formája: Korlátolt Felelősségű Társaság  
Cégjegyzékszám: 03-09-000481/90.

### 2. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások

#### 2.1. Az előfizetői szolgáltatások meghatározása

(1) A szolgáltató a következő szolgáltatás(oka)t nyújtja:

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

Statistikai besorolása: SZJ 64.20.18.0 Internet hozzáférés-, ellátás szolgáltatása

A szélessávú kábeles Internet-hozzáférés a Szolgáltatónál kábelmodemes és mikrohullámú hozzáférés lehet.

(2) A szélessávú kábeles Internet-hozzáférés a Szolgáltatónál kábelmodemes és mikrohullámú hozzáférés lehet.

a) A kábelmodemes hozzáféréshez az Előfizetőnek rendelkeznie kell a Szolgáltató által telepített, vagy más, erre szakosodott szervezet által telepített és a Szolgáltató által megfelelőnek minősített kábeltelevíziós szolgáltatási végponttal. Ehhez a végponthoz csatlakozik a Szolgáltató által biztosított kábel-modem készülék, amely elvégzi a szükséges jel-átalakítást, hogy az Internet szolgáltatás az Előfizető számítógépén megjelenhessen.

A szolgáltatás teljesítéséhez szükséges, a Szolgáltató tulajdonát képező kábelmodemet a Szolgáltató – az előfizetői szerződéskötéssel egy időben esedékes – bérleti szerződés ellenében bocsátja az Előfizető rendelkezésére.

A Szolgáltató által biztosított Internet-hozzáférési szolgáltatás a kábelhálózaton két frekvenciasávot használ, egyet a „lefelé” irányuló (ún. „downstream”) frekvenciasávok közül (általában az 50-860 MHz-es / 6 MHz sávban), és egyet a „felfelé” irányuló (ún. „upstream”) frekvencia-tartományban, (jellemzően az 5-50 MHz-es / 5 MHz sávban), hogy az Internetezés által megkívánt kétirányú kommunikáció biztosított legyen.

Internet szolgáltatás publikus állandó IP címmel:

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

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

Internet forgalom:

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

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

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

Szolgáltató adatforgalomtól függő csomagot és adatforgalomtól független csomagot biztosíthat Előfizetői részére. Az Előfizetők az adatforgalomtól függő csomagon belül szabadon, büntető forgalmi díjtétel nélkül dönthetik el, hogy az adott hónapban milyen adatforgalmat kívánnak elhasználni. Az adatforgalomtól független csomagra szerződött Előfizetők - adatforgalomtól függetlenül - minden hónapban ugyan azt a díjat fizetik. Szolgáltató az adatforgalomtól független csomagra szerződött - kis adatforgalmú - Előfizetői felé nem alkalmaz sávkorlátozást, az egyedi előfizetői szerződés szerinti adatforgalmat elérő ügyfeleivel szemben kiegészítő forgalmi díjat érvényesít, mert ez az adatforgalom csakis a Szolgáltató minimálisan vállalt határértékeit meghaladó sávszélesség biztosítása miatt válik lehetővé. Minden, az egyedi előfizetői szerződés szerinti adatforgalmi határ elérésekor Szolgáltató ideiglenesen 64 kbps sávkorlátozást érvényesít, mely állapot az érintett Előfizető újabb (kiegészítő forgalmi díjért nyújtott) az egyedi előfizetői szerződés szerinti adatforgalmi keretének a megrendelésig tart. A kiegészítő forgalmi díj, díjak mindig a következő havi számlában kerülnek feltüntetésre.

b) A mikrohullámú Internet hozzáférési szolgáltatáshoz a Szolgáltató mikrohullámú bázisállomásokat létesít, melynek célja telefondíjmentes, alkalmi Internet hozzáférés biztosítása. Szolgáltató a mikrohullámú bázisállomásokhoz csakis Előfizetői szerződés alapján biztosít hozzáférést. A bázisállomások a Frekvenciasávok Nemzeti Felosztásának Táblázata szerint, a 2400-2483,5 MHz (RLAN) sávban üzemelnek.

A bázisállomások a rendeletben előírt (-10dBW) 100mW EIRP (effektív kisugárzott teljesítmény) maximált érték betartásával üzemelnek. A vevő berendezés telepítése, az összeköttetés kiépítése kizárólag az Előfizető feladata. Mivel a bázisállomás kimenő teljesítménye erősen korlátozott, a vétel lehetősége szemrevételezéssel ellenőrizhető az Előfizető részéről – amennyiben szemmel rálát a megadott bázisállomások valamelyikére, lehetséges a szolgáltatás igénybevétele. Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás minőségét a szolgáltatás átadási pontig garantálja. Éves rendelkezésre állás a bázisállomásokra vonatkozóan: 90 %.

A szolgáltatás teljesítéséhez szükséges, a Szolgáltató tulajdonát képező acces pointot a Szolgáltató – az előfizetői szerződéskötéssel egy időben esedékes - óvadék megfizetése ellenében bocsátja az Előfizető rendelkezésére.

Az óvadékból a Szolgáltató jogosult a fenti eszközök megrongálódása, elvesztése esetén az őt ért kár összegét levonni (beleértve a megrongálódás esetén felmerülő javítási költséget is), illetve az őt ért kár összegét beszámítani. Az óvadék visszajár, ha az alapul szolgáló szerződés megszűnt, és az Előfizető a Szolgáltató által átadott eszközöket sértetlenül visszaszolgáltatja.

A szolgáltatási csomagok egyebekben azonosak a kábelmodemes Internet hozzáférési szolgáltatásnál írtakkal.

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

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

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

## ***2.2. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módjai és feltételei***

Az előfizetői szerződés létrejötte

(1) A felek az előfizetői szerződést **írásban, szóban vagy ráutaló magatartással** - így különösen az előfizetői szolgáltatás igénybevételével - köthetik meg. A nyilvános előfizetői szolgáltatást nyújtó szolgáltató az Általános Szerződési Feltételei szerint köteles előfizetői szerződést kötni. A szolgáltatót az előfizetői szerződés megkötése körében - a 118. § (2) bekezdésében szabályozottakon túl - szerződéskötési kötelezettség nem terheli.

(2) Az előfizető lehet egyéni és közületi (vendéglátóipari) vállalkozói előfizető, saját nyilatkozata szerint.

a) Egyéni előfizetőnek minősül nyilatkozata alapján az a természetes személy, aki a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítését saját tulajdonú lakásába vagy egyéb, általa jogszerűen használt és ellenőrzött, nem vállalkozási tevékenység céljára szolgáló helyiségbe kéri.

b) Közületi (üzleti/intézményi) előfizetőnek minősül - a vendéglátóipari jellegű vállalkozói tevékenységet végző személy kivételével - az a jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy az egyéni vállalkozó természetes személy illetve a Ptk. szerinti bármely egyéb gazdálkodó szervezet, aki a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítését saját tulajdonú vagy egyéb, általa jogszerűen használt és ellenőrzött helyiségbe kéri.

(3) A Szolgáltató jelen Általános Szerződési Feltételeiben szereplő valamennyi szolgáltatása csak előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont létesítését követően illetve jogszerűen kiépített szolgáltatás-hozzáférési pont meglétének igazolását követően írásban megkötött előfizetői szerződés alapján vehető igénybe.

(4) Az előfizetői szerződés az Eh. 127.-134. és az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló (továbbiakban Efi.) 16/2003. (XII.27.) IHM rendelet rendelkezéseinek megfelelően:

a) jelen Általános Szerződési Feltételek valamint, mely a Szolgáltató 2. pont szerinti valamennyi szolgáltatása igénybe vételének általános feltételeit tartalmazza

b) egyedi előfizetői szerződés, amely az előfizetőre és a konkrétan igénybe venni kívánt szolgáltatásra vonatkozó egyedi, vagy csak az adott előfizetőre vonatkozó speciális adatokat vagy feltételeket tartalmazza.

(5) A Szolgáltató köteles jelen Általános Szerződési Feltételeit ügyfélszolgálati irodájában minden előfizető és érdeklődő számára elérhetően közzétenni. Szolgáltató a felmerülő jelzett egyedi igény esetében a mellékletben rögzített térítés ellenében 2 munkanapos határidővel az ÁSZF másolati példányát köteles az ügyfél rendelkezésére bocsátani.

(6) 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 Előfizetői szerződés formanyomtatvány kitöltése és aláírása.

(7) A Szolgáltató ajánlattétele esetén az ajánlat elfogadásának minősül az Előfizető részéről a Szolgáltató által biztosított Előfizetői szerződés nyomtatvány kitöltése és aláírása. Ennek melléklete az aktuális tarifacsomag-árak listája és az ÁSZF ügyfelet közvetlenül érintő kivonatos része.

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

- természetes személy Előfizető esetén az Előfizető saját kezűleg, vagy 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 igazolvánnyal ellátott, aláírásra felhatalmazott képviselője írta alá.

(9) A Szolgáltató az Előfizetői szerződés egy példányát köteles az Előfizető rendelkezésére bocsátani.

(10) Előfizetői szolgáltatások csak írásban megkötött előfizetői szerződés alapján vehetők igénybe.

### ***2.3. Az előfizetői végberendezés (készülék) csatlakoztatásának feltételei***

(1) Az Előfizető a hálózathoz Magyarországon érvényben lévő forgalomba hozatal alapvető követelményeinek megfelelő végberendezést (számítógép) csatlakoztathat és a szolgáltatás-hozzáférési ponton túl a hálózathoz kapcsolódó szerelést csak szakemberrel végeztethet. 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.

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

(3) A Szolgáltató nem felelős a hálózat szolgáltatás-hozzáférési pontot követő szakaszának vagy az Előfizető végberendezésének bármilyen beállítási hibájáért, meghibásodásáért. **Az esetleges készülékhiba elhárítására, működőképessé tételére a Szolgáltató nem köteles, azok elvégzésére külön díjazásért vállalkozhat, mely költségek az Előfizetőt terhelik.** A végberendezés hibájára vagy alkalmatlanságára való hivatkozással az Előfizető nem mentesül az előfizetési díj megfizetése alól.

(4) Az Előfizető végberendezésének hibájára vagy alkalmatlanságára vonatkozó esetleges viták eldöntésére a **11. 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.

(5) A Szolgáltató jogosult az Előfizetőnél a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot és berendezéseket ellenőrizni. Ha ellenőrzése során hiányosságokat tapasztal, az Előfizetőt felszólítja a szerződésszegés megszüntetésére és annak jogkövetkezményeire. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató írásbeli felszólításának 3 napon belül nem tesz eleget, a Szolgáltató az előfizetői szerződést 15 naps határidővel felmondja.

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

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

(2) Az ÁSZF tárgyi hatálya a Szolgáltatónak a jelen Általános Szerződési Feltételek alapján nyújtott Internet hozzáférési Szolgáltatásokra terjed ki.

(3) Az ÁSZF személyi hatálya alá tartoznak: Szolgáltató, Előfizető, Felhasználó

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

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

(6) Az ÁSZF hatálya kiterjed valamennyi, a Szolgáltatóval vagy jogelődével kötött hatályos előfizetői szerződésre is.

### **3. Az előfizetői szerződés megkötése**

#### ***3.1. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok***

(1) Az előfizetői szerződéskötés céljára az **5. sz. melléklet** szerinti Előfizetői szerződés nyomtatványt kell használni, melynek kötelezően kitöltendő tartalmi elemei a következők: **Eh. 129. §** (1) A felek az előfizetői szerződést írásban, szóban vagy ráutaló magatartással - így különösen az előfizetői szolgáltatás igénybevételével - köthetik meg. A nyilvános előfizetői szolgáltatást nyújtó szolgáltató az Általános Szerződési Feltételei szerint köteles előfizetői szerződést kötni. A Szolgáltatót az előfizetői szerződés megkötése körében - a 118. § (2) bekezdésében szabályozottakon túl - szerződéskötési kötelezettség nem terheli.

- a) az elektronikus hírközlési szolgáltató neve, címe, az ügyfélszolgálat és hibabejelentő szolgálat elérhetősége és nyitvatartási rendje, illetve internetes honlapjának címe;
- b) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
- c) természetes személy Előfizető esetén az Előfizető (születési) neve, anyja neve, születési helye és ideje;
- d) nem természetes személy Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszámát vagy más nyilvántartási számát, valamint az Előfizető bankszámlaszámát;



- e) az Előfizető hozzájárulása a 157. § (2) bekezdésében foglalt adatállományon kívüli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak az e törvényben meghatározott céloktól eltérő felhasználásához;
- f) a szerződés tartama;
- g) a szolgáltatás megkezdésének, illetve a csatlakozás kiépítésének a határideje;
- h) a szolgáltatásra irányadó díjak és egyéb kapcsolódó díjak, költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja;
- i) a szerződés megszüntetésének feltételei, valamint utalás arra, hogy az Általános Szerződési Feltételek mely pontjai tartalmazzák a szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit;
- j) utalás arra, hogy az Általános Szerződési Feltételek mely pontjai tartalmazzák a szerződésszegés jogkövetkezményei, így különösen a szolgáltatás minőségére, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az Előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az Előfizetőt megillető kötbér mértékét;
- k) a hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjai, utalás arra, hogy az Általános Szerződési Feltételek mely pontjai tartalmazzák a hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat;
- l) a szerződésmódosítás feltételei, az Előfizető jogai szerződésmódosítás esetére;
- m) tájékoztatás arról, hogy jogvita esetére az Előfizető jogosult a vitát hatóság elé terjeszteni, továbbá utalás arra, hogy az Általános Szerződési Feltételek mely pontjai tartalmazzák a hatáskörrel rendelkező hatóságok pontos megnevezését, továbbá elérhetőségük megjelölését;
- n) az írásban megkötött egyedi előfizetői szerződésben a feleknek rögzíteni kell a Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont létesítési helyét. Az előfizetői hozzáférési pont meghatározása tekintetében az Előfizetők által szokásosan megjelölt pont az irányadó, amely csak az Előfizető kifejezett kérésére létesíthető az Előfizető helyiségén kívül;
- o) az előválasztással választott közvetítő Szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok és adatok;
- p) a tételes számlamelléklet igénylésére vonatkozó nyilatkozat;
- q) az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége, valamint az Előfizető azon nyilatkozata, amely szerint az e szerződésben foglaltakat megismerte és elfogadja.

(2) A Szolgáltató a fentiekén túlmenően az Előfizető által szolgáltatott adatok valóságának ellenőrzése céljából alábbi eredeti dokumentumok vagy azok hiteles másolatának vagy hiteles másolat bemutatását kérheti:

- a) Cégbíróságokban 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 cégbírói kivonat, amennyiben még nincs bejegyezve a Cégbíróság által érkeztetett bejegyzési kérelem teljes példánya,
  - aláírási címpéldány,
  - a képviselőre jogosult személy személyi igazolványa,
  - meghatalmazás magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)

- b) Céggjegyzékben nem nyilvántartott szervezetek (alapítványok, egyesületek, egyházak, politikai pártok, társadalmi szervezetek, szakszervezetek, ügyvédi irodák) esetében:
- az illetékes Megyei Bíróság végzése vagy bejegyzése előtt az alapszabály bíróság által érkeztetett példánya,
  - a képviseletre jogosult személy személyi igazolványa,
  - meghatalmazás magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)
- c) Egyéni vállalkozók esetében:
- a vállalkozó igazolvány eredeti példánya,
  - személyi igazolvány,
  - meghatalmazás magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)
- d) Természetes személy esetében:
- személyi igazolvány,
  - meghatalmazás magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)

### ***3.2. Az előfizetői jogviszony létrejötte***

- (1) Az előfizetői jogviszony a már többször hivatkozott Eh. 129. §j (1) bek. alapján jön létre.
- (2) Az Előfizetők a szolgáltatásokat határozatlan idejű szerződés megkötésével vehetik igénybe, melynek legrövidebb időtartama legalább a szerződéskötés hónapjának utolsó napjáig terjed.
- (3) Az Előfizető kérésére határozott idejű szerződés is köthető, azzal a feltétellel, hogy az Előfizető tudomásul veszi, hogy az előfizetett szolgáltatáscsomag tartalma és díja a szerződés időtartama alatt a mindenkori hatályos ÁSZF szerint módosulhat.
- (4) A Szolgáltató jogosult szerződést kötni azzal az Előfizetővel, aki a szolgáltatás igénybe vételi pontjául szolgáló ingatlan nem tulajdonosa - illetve önkormányzati tulajdonú ingatlan esetén nem főbérletje - a tulajdonos írásos beleegyezésével.

## **4. Az előfizetői jogviszony tartalma**

### ***4.1. A felek jogai és kötelezettségei***

- (1) A távközlő hálózat védelme érdekében a távközlési eszközök működését zavaró berendezés (készülék, vezeték, jármű vagy egyéb létesítmény) üzemben tartója köteles a zavart megelőzni, vagy a keletkezett zavart megszüntetni, a Szolgáltató a zavart okozó berendezés tulajdonosát (üzemeltetőjét) a zavarás megszüntetésére felkéri, ennek eredménytelensége esetén a területileg illetékes hírközlési hatóságnál kezdeményezi, hogy a hatóság a zavart okozó berendezés tulajdonosát
- a) a berendezés zavarszűrésére,
  - b) a berendezés áthelyezésére vagy teljesítménycsökkentésére, vagy
  - c) a zavar más módon történő elhárítására kötelezze.

(2) Az előfizetői berendezést és a hálózat szolgáltatás-hozzáférési pontján túli szakaszát a Szolgáltató bármikor megvizsgálhatja és rendeltetésszerű használatát ellenőrizheti. Az előfizető köteles ezt lehetővé tenni.

(3) Az ingatlan tulajdonosának (használója, kezelője) - előzetes értesítés mellett - lehetőséget kell adnia, hogy a Szolgáltató erre felhatalmazott képviselője az ingatlan területére karbantartás és hibaelhárítás céljából belépjen, ott a szükséges munkákat elvégezze.

#### ***4.2. Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei***

(1) 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 maior*).

(2) A szolgáltatás a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból a hálózaton végzett havi rendszeres karbantartás vagy egyéb ok miatt átmenetileg szünetelhet. A tervezett szüneteltetésről a Szolgáltató az Előfizetőket annak megkezdése előtt legalább 15 nappal értesíti és a munkát úgy szervezi, hogy a szüneteltetés - más megoldás hiányában - alkalmanként az 5 napot nem haladhatja meg. A szolgáltatás karbantartás miatti szüneteltetése 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 12 óráig szünetelteti, a szüneteltetés idejére az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli. A díjcsökkentés összege a kieső napok számának és a havi előfizetési díj egy napra eső részének szorzata. Minden megkezdett nap egész napnak számít.

(3) Az Előfizető a szolgáltatás szüneteltetését írásban, az esedékes előfizetési díjak megfizetése mellett, legalább 5 munkanappal a kért kikapcsolás előtt, a tárgy hónapot követő hónap elsejétől kezdődően kérheti. A szüneteltetés az Előfizető által kért visszakapcsolásig vagy a szerződés felmondásáig tart. A visszakapcsolást az Előfizető a szüneteltetés kérésakor, vagy a kért visszakapcsolást megelőzően legalább 5 munkanappal, írásban, a következő hónap első napjától kérheti. A szüneteltetés végi visszakapcsolás feltétele a szüneteltetés idejére 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.

(4) 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.

(5) Ha a szolgáltatás mindkét félen kívül álló okok (vis maior) miatt szünetel, az Előfizető annak időtartama alatt díjfizetésre nem köteles. Az előfizetői szolgáltatások teljesítése szempontjából vis maiornak 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. A 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.

(6) A szolgáltatást egy naptári évben az egyéni Előfizető legfeljebb egy alkalommal legfeljebb hat hónapra, az üzleti Előfizető nem szüneteltethet. E szabály alkalmazása alól a Szolgáltató az Előfizető kérésére indokolt esetben eltekinthet.

(7) A Szolgáltató a szolgáltatás ÁSZF 4.2.(3)-(4) pontja szerinti szüneteltetésével összefüggésben a **9. sz. melléklet** szerinti díjakat jogosult felszámítani.

#### ***4.3. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának esetei és feltételei***

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

a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott;

b) az 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 esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot.

(2) Az előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltató a közreműködő szolgáltató megkeresése esetén is korlátozhatja az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatás igénybevételét, ha az (1) bekezdés b)-c) pontjaiban meghatározott feltételek az Előfizető által - a szolgáltató-választás bevezetésének és alkalmazásának feltételeiről szóló jogszabály szerint - választott közreműködő Szolgáltató vonatkozásában állnak fenn.

#### ***4.4. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén***

(1) Az Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás hibás vagy határidőn túli teljesítése esetén jelen ÁSZF megfelelő pontjaiban szabályozott módon teljesít, az Efi. rendelet értelmében az általános kártérítésként is szolgáló kötbér mértéke a havi előfizetési díj 1 napra vetített összegének a nyolcszorosa.

(2) Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a **11. sz. melléklet** szerinti illetékes hatóság(ok) vizsgálatát kérheti.

(3) Ha a Szolgáltató az Előfizető által bejelentett hibát a bejelentést követő 72 órán belül nem az Előfizetőnek felróható ok miatt nem hárítja el, a Szolgáltató kötbér fizetésére köteles, a hiba bejelentésétől számított 72. órától a hiba elhárításáig terjedő időszakra (az (1) bek. szerint).

(4) Ha az Előfizető a szolgáltatás minőségi problémája miatt a Szolgáltatótól díjsökkentést kapott, ugyanazon minőségi probléma miatt egyidejűleg kötbérre nem jogosult.

(5) 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 köteles értesíteni.

(6) Az Előfizető az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett a **11. sz. melléklet** szerinti illetékes fogyasztóvédelmi szervekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

(7) Az (1), (2), (6) bekezdés szerinti tájékoztatást a Szolgáltató ügyfélszolgálatán köteles közzétenni és az Előfizetők szóbeli érdeklődése esetén az Előfizetőket szóban is tájékoztatni.

(8) Egyik Fél sem felel jelen Általános Szerződési Feltételekben 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 eredményeként vétlen módon vagyoni vagy nem vagyoni kárt okoznak.

#### ***4.5. Az előfizető felelőssége, szerződésszegése***

(1) Az Előfizető köteles a szolgáltatás igénybevétele során az ÁSZF és az egyedi előfizetői szerződés alapján eljárni. Az előfizető felelősséggel tartozik a szolgáltató felé az előfizetői szerződés megszegéséből (különösen nem megfelelő vevőkészülék meghibásodásából, nem engedélyezett berendezés csatlakoztatásából, szolgáltató ellenőrzési jogának megakadályozásából, szolgáltató általi hibaelhárítás biztosításának elmulasztásából eredő) károkért.

(2) A harmadik személy részére történő jogosulatlan szolgáltatásátengedés esetén az érvényes előfizetői szerződéssel rendelkező előfizetővel szemben a szolgáltató a Ptk. 359. § (1) bek. alapján jár el.

**359. § (1) Ha a kár mértéke - akár csak részben - pontosan nem számítható ki, a bíróság a károkozásért felelős személyt olyan összegű általános kártérítés megfizetésére kötelezheti, amely a károsult teljes anyagi kárpótlására alkalmas.**

## **5. Az előfizetői szerződés módosítása és feltételei**

### ***5.1. A szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása***

(1) A Szolgáltató a jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseinek egyoldalú módosítására jogosult, ha a Szolgáltató

a) A szolgáltató az előfizetői szerződést csak az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

*aa)* az egyedi előfizetői szerződésben vagy Általános Szerződési Feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását;

*ab)* jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy

*ac)* a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja.

b) Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás.

c) Ha a Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott esetekben jogosult az Általános Szerződési Feltételeket egyoldalúan módosítani, köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az Előfizetőket e törvényben foglaltak szerint értesíteni, az Előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt. Ebben az esetben az Előfizető jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására.

d) Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az 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.

e) A Szolgáltató nem köteles a (4) és (5) bekezdésben foglalt értesítési határidőket az Általános Szerződési Feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az Általános Szerződési Feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó Általános Szerződési Feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

f) Az Általános Szerződési Feltételek módosításának a jelen §-ban foglalt keretek közötti részletes feltételeit a Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételeiben határozza meg.

g) A nyilatkozattétel elmulasztása - mint ráutaló magatartás - a külön jogszabályban meghatározott esetek kivételével elfogadásnak minősül, ha a felek erről az egyedi előfizetői szerződésben előzetesen megállapodtak. Vita esetén a Szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a módosításról az Előfizetőt a törvényben előírt módon és időpontban értesítette.

(2) A Szolgáltató szolgáltatás díja szabadáras kategória. Szolgáltató az előfizetői szolgáltatások díját módosítani évente legalább egy alkalommal a hivatalos (KSH által leközlött) árindex mértékével, továbbá minden olyan esetben, amikor a szolgáltatás fenntartásának költségeit befolyásoló tényezők a KSH árindexet meghaladó mértékben megváltoznak.

(3) Az ÁSZF módosítása esetén annak változásáról az Előfizetőket a Szolgáltató minden esetben, annak hatályba lépése előtt legalább 30 nappal értesíteni köteles, kivéve

- a) az (1) bekezdés d) pontja miatti módosításokat, mely esetben a jogszabályokban foglaltak az irányadók,
- b) az (1) bekezdés e) pontja miatti módosításokat, mely esetben az Előfizetők értesítésére a Szolgáltató az esemény miatti, az ÁSZF változtatást igénylő intézkedésével egyidejűleg köteles.

Nincs szükség az Előfizetők előzetes értesítésére, ha az ÁSZF módosítására olyan új előfizetői szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, amely nem érinti a meglévő szerződéseket (kiegészítés).

(4) A (3) pont szerinti értesítési kötelezettségének a Szolgáltató a következők szerint tehet eleget:

- a) az Előfizetők közvetlen, írásbeli értesítésével (levélben)
- b) minden Előfizető számára külön díj mentesen elérhető információs csatornán legalább 15 napig, legalább napi 3 órán át történő közzétételével
- c) internetes honlapon.

Az értesítésnek legalább a következő adatokat kell tartalmaznia:

- a) utalás az ÁSZF módosítására
- b) a módosítások lényegének rövid leírása
- c) a módosítások hatályba lépésének időpontja
- d) a közzétett ÁSZF elérhetősége
- e) az előfizetői szolgáltatások díjának módosítása esetén a módosított díj összege.

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. A módosítás Előfizető általi vitatása esetén a Szolgáltató bírósághoz fordulhat az előfizetési díj megállapítására.

(5) A Szolgáltató köteles a hatályos Általános Szerződési Feltételeket ügyfélszolgálatán hozzáférhetően közzétenni.

### *5.2. A díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke*

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

(2) Az előfizetői szerződésnek a felek közös megegyezésével történő módosítására - **díjhátralék fennállása nélkül** - a következő esetekben kerülhet sor:

- a) az Előfizető személye a szolgáltatás-hozzáférési pont megváltozása nélkül módosul (átírás)
- b) az Előfizető a szolgáltatás-hozzáférési pont áthelyezését kéri (áthelyezés)
- c) az Előfizető módosítani kívánja az előfizetett szolgáltatás(oka)t.

(3) Az előfizetői szerződésnek az Előfizető egyoldalú nyilatkozatával történő módosítására - **díjhátralék fennállása nélkül** - a következő esetekben kerülhet sor:

- a) az Előfizető előfizetői kategóriája megváltozik
- b) az Előfizető módosítani kívánja a fizetési módra vonatkozó nyilatkozatát
- c) az Előfizető valamely, a szerződésben szereplő egyéb adata megváltozik.

(4) Az Előfizető igénye esetén valamely következő hónap első napjától megváltoztathatja előfizetői kategóriáját, feltéve, hogy bejelentését annak kért hatályba lépése előtt legalább 15 nappal megtette. A Szolgáltató az Előfizető kérésére rövidebb bejelentési időt is elfogadhat, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi.

A Szolgáltató az előfizetői kategória módosítás hatályba lépésétől kezdődően a módosult előfizetői kategóriára vonatkozó díjakat köteles felszámítani.

(5) Az Előfizető igénye esetén valamely következő hónap első napjától megváltoztathatja a fizetési módot, feltéve, hogy bejelentését annak kért hatályba lépése előtt legalább 45 nappal megtette. A Szolgáltató az Előfizető kérésére rövidebb bejelentési időt is elfogadhat, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi.

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

(6) Az Előfizető az igénybe venni kívánt szolgáltatás(oka)t igénye szerint módosíthatja (ha nincs díjtartozása), mely igényt a Szolgáltató legkésőbb

- a) tarifacsomag más szolgáltatási szintű tarifacsomagra történő módosítása esetén legkésőbb a megrendelés napját követő hónap első napjától.

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

(7) Ha az Előfizető valamely, a szerződésben szereplő egyéb adata megváltozik, köteles azt a változást követő 15 napon (fizetési mód megváltozása esetén a változást megelőző 45 napon) belül azt a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában személyesen vagy meghatalmazott képviselője útján írásban (postai levélben, telefaxon) bejelenteni. Ha ezt



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

(8) A Szolgáltató az előfizetői szerződés módosításáért a **8. sz. mellékletben** meghatározott díjakat jogosult érvényesíteni az Előfizetővel szemben.

### **5.3. Az áthelyezés**

(1) A szolgáltatás-hozzáférési pont tulajdonos Előfizető áthelyezés címén kérheti a Szolgáltatótól a szolgáltatás-hozzáférési pont helyének megváltoztatását, ha egyidejűleg az Előfizető személye nem változik és **díjtartozása nincs**. Az áthelyezési kérelmet a Szolgáltató 30 napon belül, egyeztetett időpontban teljesíti, ha az Előfizető az áthelyezés időpontjáig igényelt szolgáltatások díját rendezte, illetve rendezzi, és a kért új szolgáltatás-hozzáférési pont kiépítésének műszaki feltételei adottak.

Ha az áthelyezés műszaki okok miatt nem teljesíthető, erről a Szolgáltató 8 napon belül írásban értesíti az Előfizetőt a várható teljesítési időpont megjelölésével. Ha az Előfizető ezt elfogadja, és az eredeti szolgáltatás-hozzáférési pont megszüntetésére sor kerül, az előfizetői jogviszony ettől az időponttól kezdve az áthelyezési kérelem teljesítéséig szünetel. Ha az újbóli felszerelésre a leszerelést követő két éven belül nem kerül sor, az előfizetői szerződés automatikusan megszűnik.

### **5.4. Az átírás**

(1) Az Előfizető átírás címén kérheti a Szolgáltatótól (**ha nincs díjtartozása**) az Előfizető személyének módosítását, ha személyében szerződés, öröklés vagy 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 az átírással egyidejűleg rendezzi. Az átírás időpontját az átírást kérő felek az átírási kérelemben határozzák meg azzal a feltétellel, hogy az átírási kérelmet legalább 5 nappal a kért időpont előtt kell benyújtani. Az átírási kérelmet a Szolgáltató annak benyújtásától számított 60 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 a szolgáltatás-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 60 napos határidejét nem tarja be, minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmadával, legfeljebb azonban az átírás díjával megegyező összegű kötbért köteles fizetni, és a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán jóváírnia.

## 6. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei

(1) A határozatlan idejű előfizetői szerződés megszűnik

- a) valamelyik fél általi rendes felmondással, a felmondási idő lejártával,
- b) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével, vagy szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
- c) a közületi Előfizető jogutód nélküli megszűnésével,
- d) a természetes személy Előfizető halálával, ha nincs a jogviszonyt folytatni jogosult örökös.

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

Amennyiben az Előfizető valamely ideiglenes akció keretében kötött szerződésben vállalta, hogy valamely szolgáltatást az akcióban meghirdetett feltételekkel valamely határozott ideig igénybe vesz, és ez az időtartam a felmondási idő végéig még nem telt le, az Előfizető köteles a Szolgáltatónak a felmondáskor egy összegben megfizetni az akció kedvezmény igénybe vételének időpontjától visszamenőleg az akció nélküli (ÁSZF szerinti) és az akció díjak (ideértve az igényléskor fizetendő díjakat is) közötti különbözetet.

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

A Szolgáltató internet szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződés felmondásáról az Előfizető értesítési kötelezettségének az Előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével tehet eleget.

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 levél átvétele után 3 nappal az értesítést követően sem szünteti meg,
- b) az Előfizető a Szolgáltató 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 jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti.

A Szolgáltató az előfizetői szerződést 30+15 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a Szolgáltató jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítésének megtörténtét követően sem egyenlítette ki. A felmondási idő alatt a Szolgáltató a kárenyhítés érdekében az előfizetői szolgáltatást jelen ÁSZF 4.3. pontja betartásával korlátozhatja.

(4) 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 kereste” vagy „a címzett ismeretlen” jelzéssel érkezik vissza.

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.

(5) 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, 1 napon belül köteles azt haladéktalanul megszüntetni és a szerződés szerinti állapotot visszaállítani.

(6) Az Előfizető díjfizetési kötelezettségének a Szolgáltató által az Előfizető részére tértivevényes, postai úton kézbesített levélben közölt 30+15 napos határidő lejártáig tehet eleget anélkül, hogy a Szolgáltató a szerződést felmondaná.

## **7. Az előfizetői szolgáltatások díja**

### ***7.1. Egyszeri díjak, előfizetési (rendszeres) díjak, díjazási időszakok***

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

(2) Az Előfizető az előfizetői szolgáltatásokért az **1. sz. melléklet** szerinti előfizetési (rendszeres) díjakat köteles fizetni.

(3) Az előfizetői szolgáltatások díja rendszeres díj, melyet havonkénti díjazási időszakonként kell megfizetni oly módon, hogy az előfizetési díj az előre fizetett szolgáltatási díj, mely esedékes minden tárgyhónapot megelőző hónap 25.-éig bezárólag.

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

(4) Az egyes díjak fogalmát a **14. sz. melléklet** tartalmazza.

## **7.2. Kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások**

(1) A Szolgáltató lehetőséget biztosít éves előre fizetésre, mely esetben a díjfizetés az időszak első hónapjában esedékes, és ezen Előfizetők egyhavi díj összegének megfelelő előfizetési díjkedvezményben részesülnek. 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 bontja fel.

(2) A Szolgáltatónak jogában áll jelen ÁSZF rendelkezései, valamint a jogszabályok keretei között az Előfizetők egyes rétegei, csoportjai számára az értékesítést elősegítendő, a belépési díj megfizetésére halasztott fizetést engedélyezni, vagy annak mértékét csökkenteni, illetve egyéb akciót szervezni, eseti elbírálás és mérlegelés alapján.

A Szolgáltató jogosult arra, hogy a kedvezményes akcióban történő részvétel feltételeit az ÁSZF rendelkezéseitől eltérően, az Előfizető részére összességében az általános feltételeknél előnyösebben, az azonos helyzetben levők számára azonos feltételekkel, akciónként eltérően szabályozza. 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 (pl. szerelési költség) 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
- vagy ezek kombinációi.

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 az akcióban részt vevők számát a jelentkezés sorrendjének megtartásával korlátozhatja.

## **7.3. A kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei**

(1) Féléves és éves díjfizetési gyakoriság esetén, amennyiben a díjfizetéssel ily módon rendezett időszakon belül az Előfizető az igénybe venni kívánt szolgáltatást valamely alacsonyabb tarifacsomag 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.

(2) 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.

#### ***7.4. A díjfizetés és a számlázás módja és ideje***

(1) A csatlakozási díj, a rendszeres előfizetési díjak és az előfizetési díj jellegű díjak előre, a szerelési díjak pedig utólag esedékesek.

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

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

(3) A Szolgáltató az esedékes díjakról számlát küld az Előfizetőnek, a számla összegét az azon feltüntetett hatánapig kell kiegyenlítenie. A fizetési határidő nem lehet kevesebb a számla keltétől számított 13 naptári napnál. Ha az Előfizető a számlát a tárgy hó 25-éig nem kapja meg, úgy ezt a Szolgáltató ügyfélszolgálatának köteles bejelenteni és számlamásolatot igényelni. Az ezen okból kiállított számlamásolat díjtalan. Ha bármelyik hatánap munkaszüneti napra esik, a fizetés hatánapja a következő munkanap.

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

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

(5) 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 befizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg az Előfizető a számlát 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.

(6) 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.

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

(8) A Szolgáltató az esetleges díjhátralék biztosítékként az Előfizetőtől óvadékot kérhet az ÁSZF mellékletében meghatározott mértékben.

## 8. A szolgáltatás minősége

### *8.1. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételére való rendelkezésre állásának vállalási ideje (célértéke)*

(1) Az igénybejelentést (szolgáltatás-hozzáférési pont létesítési 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 a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésének lehetőségéről ad ki, továbbá
- az igénylő részéről a Szolgáltató által biztosított Igénybejelentés formanyomtatvány (**3. sz. melléklet**) kitöltése és aláírása.

(2) A Szolgáltató ajánlattétele esetén az ajánlat elfogadásának minősül az igénylő részéről a Szolgáltató által biztosított Igénybejelentés nyomtatvány kitöltése és aláírása.

(3) Az igénybejelentés szempontjából igénylő az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, aki illetve amely a szolgáltatást igénybe kívánja venni.

(4) 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 munkatársa, 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.

(5) A Szolgáltató az igénybejelentés egy példányát köteles az igénylő rendelkezésére bocsátani.

(6) Egy szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére vonatkozóan jogviszony csak egy Előfizetővel köthető.

(7) A szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésének díját a **4. sz. melléklet** tartalmazza. Az e melléklet szerinti díjak a szokásos csatlakozási feltételek esetén érvényes díjak, azaz a már kiépített gerinchálózathoz való olyan új csatlakozási pont létrehozására vonatkoznak, amely

- a) a már kiépített hálózat csatlakozási pontjától legfeljebb 30 méter kábelhossznyi távolságban van és
- b) az új csatlakozási pont létesítése során nincs szükség harmadik személy tulajdonát képező közbülső ingatlan igénybevételére, és
- c) a létesítés nem jár új gerinchálózati szakasz kiépítésével, vagy új oszlop illetve egyéb alépítmény szakasz igénybevételével, továbbá

Előfizető a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítése érdekében köteles Szolgáltató megbízottjának a létesítés helyére történő bejutást, illetve szükség esetén 220 V-os hálózati feszültség ellátást biztosítani.

A vonali hálózatról az előfizetői leágazás az ingatlan házhálózati csatlakozó pontjáig a Szolgáltató tulajdonát képezi.

A házhálózati csatlakozó ponttól a csatlakozó aljzatig kiépített hálózat az Előfizető tulajdonát képezi.

A Szolgáltató a jelen szerződés alapján egy szolgáltatás-hozzáférési pontot épít ki. Az előfizetői csatlakozó pontig (kábelmodemig, hálókártyáig) történő kiépítést mindenkor az Előfizető igénye szerint, vagy a már meglévő belső házhálózat felhasználásával (ha az a szabvány előírásainak megfelel), vagy az Előfizető megrendelése alapján történik.

A fenti, előfizetői hozzáférési pont létesítésével kapcsolatos meghatározástól eltérő mennyiségi vagy minőségi előfizetői igény esetén kiegészítő létesítési díj számítható fel a **4. sz. melléklet**ben 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.

(8) A (7) bekezdés pontjaitól eltérő feltételek esetén a Szolgáltató a csatlakozási 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.

(9) A (7) pontban említett melléklet szerinti díjak a (7) bekezdés d) pontja szerinti kivitelű csatlakozás kiépítésére vonatkoznak. Ha az igénylő több berendezést kíván csatlakoztatni, a további kábelszakasz létesítését, illetve az esetlegesen szükségessé váló erősítő felszerelését a Szolgáltató a mellékletben rögzített felárak ellenében vállalja. Amennyiben az igénylő a normál feltételek szerinti minőségű és kivitelű eszközöktől eltérő minőségű vagy kivitelű eszközöket (kábel, kábelcsatorna, csatlakozó) kíván beépíttetni, vagy az általa igényelt, a normál feltételektől eltérő kivitelezési technológia munkaidő többlet-felhasználást okoz, a Szolgáltató jogosult többletköltségei felszámítására vagy az igénylés teljesítésétől való elállásra.

(10) 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.

(11) Az igénybejelentés céljára a **3. sz. melléklet** szerinti Igénybejelentés nyomtatványt kell használni, melynek kötelezően kitöltendő tartalmi elemei a következők:

- a) az igénylő neve, címe, értesítési/elérési címe és telefonszáma, előfizetői kategóriája,
- b) a kért szolgáltatás-hozzáférési pont létesítési helye, nyilatkozat a létesítési helyül szolgáló ingatlan tulajdonjogáról,
- c) ha az igénylő nem a b) pontban megjelölt ingatlan tulajdonosa, a tulajdonos hozzájáruló nyilatkozata
- d) a csatlakoztatni kívánt készülékek darabszáma, a normál feltételektől eltérő kiviteli igény vagy időpont
- e) az igénybejelentés helye és időpontja, az igénylő vagy szerződéskötésre feljogosított képviselőjének aláírása

(12) Az igénylő az Igénylőlapon köteles nyilatkozni, hogy a az előfizetői hozzáférési pontként megjelölt ingatlan ki a tulajdonosa. Az igénylő tudomásul veszi, ha az általa felszerelési helyként megjelölt ingatlant bérleti szerződés vagy valamely használati jog alapján 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.

(13) A Szolgáltató jogosult marketing vizsgálatok céljára az igénylőtől egyéb adatokat is kérni. Az igénylő ezen adatok szolgáltatását megtagadhatja.



(14) A Szolgáltató a hiányosan vagy egyéb szempontból nem megfelelően kitöltött igénybejelentés kiegészítésére - annak kézhez vételétől számított 15 napon belül - határidő megjelölésével felhívja az igénylőt.

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

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

(17) A Szolgáltató a bejelentett igényeket nyilvántartásba veszi, amennyiben a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére lehetőség van, úgy 15 napon belül értesíti az igénylőt, valamint arról is, hogy mikor kötheti meg az előfizetői szerződést.

(18) Amennyiben az igény kielégítésére nincs műszaki lehetőség, illetve a vonatkozó jogszabályok alapján a szolgáltató szerződéskötésre nem köteles, úgy a szolgáltató az igényt elutasítja és erről az igénylőt 15 napon belül értesíti.

(19) A Szolgáltató a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítését az előfizetői szerződés megkötésétől számított 30 napon belül vállalja.

(20) A Szolgáltató jogosult az igénybejelentést nyilvántartásából törölni, ha az igénylő a belépési díjelőleget, vagy a szerelési díjat nem fizeti meg, vagy ha a részére levélben megküldött ajánlatot a Szolgáltatónak a levélben megadott határidőn (ennek hiányában 30 napon) belül annak elfogadásáról nyilatkozva nem küldi vissza.

(21) Amennyiben az igénylő a Szolgáltató által megadott szerelési időpontot nem fogadja el, az igénylőnek és a Szolgáltatónak is megfelelő új időpontot kell egyeztetni.

(22) Amennyiben a Szolgáltató az igényt előre láthatólag 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.

(a) Szolgáltatás-hozzáférési pontot és a hálózaton bármilyen szerelést csak a Szolgáltató vagy az általa megbízott személy létesíthet.

(23) A Szolgáltató (ideértve a Szolgáltató megbízásából közreműködő alvállalkozót is) a szolgáltatás-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.

(24) A kivitelezés során az igénylő kivitelezésre vonatkozó indokolt kéréseit (pl. nyomvonal vezetés, 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.

(25) A kivitelezés időtartama alatt a munkaterület megközelíthetőségének, valamint a 220 V-os hálózati csatlakozás biztosítása az igénylő feladata. A feleket együttműködési kötelezettség terheli a kivitelezés során szükséges környező ingatlanokba való bejutással kapcsolatban.

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

(27) A kiépített teljes kábelhálózat valamennyi beépített eszközzel együtt a Szolgáltató tulajdonát képezi, kivéve az Előfizető lakásán belüli házhálózati rendszert. Az igénylő minden tőle elvárható elkövet az ingatlanában található hálózati elemek megőrzéséért és épségének biztosításáért.

(28) Az igénylő illetve - ha az igénylővel 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.

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

(30) Ha az Előfizető a szolgáltatás-hozzáférési pont kiépítése előtt a megkötött előszerződést felmondja, az **1. sz. melléklet** szerinti elállási díjat köteles megfizetni.

(31) Ha a szolgáltatás-hozzáférési pont a Szolgáltatónak felróható ok miatt nem kerül kiépítésre, úgy az tartozik a befizetett előleg késedelmi kamattal növelt összegét az igénylőnek visszafizetni.

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

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatásokra a **2. sz. mellékletben** meghatározott minőségi célértékeket biztosítja az Előfizető által rendeltetésszerűen használt és fenntartott előfizetői hozzáférési ponton a tényleges rendelkezésre állási idő legalább **90 %-ában**.

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

**Az átlagos csomagvesztési arány: = vagy < 10% (egyenlő vagy kisebb, mint tíz százalék).**

- I.** 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 vis major miatti szünetelés időtartama,
  - b) Szolgáltató érdekkörén kívüli egyéb ok miatti szünetelés (különösen: időjárási viszonyok, baleset, súlyos energia-ellátási zavar, hálózati eszközt érintő rongálás, lopás) időtartama,
  - c) Előfizető kérésére történt szünetelés időtartama,
  - d) Előfizető szerződésszegése miatti korlátozás időtartama,
  - e) nem saját tulajdonú hálózaton való szolgáltatásnál a hálózati hiba időtartama.
- II.** Ha a Szolgáltató az (1) bekezdés szerinti vállalását az előfizetés időtartama alatt nem tudja betartani, az Előfizető a későbbiekben részletezett feltételek szerinti előfizetési díj visszatérítésre jogosult.
- III.** A minőségi célértékek értelmezését a **2. sz. melléklet** tartalmazza.
- IV.** A Szolgáltató kivételesen indokolt esetben jogosult a minőségi célérték vállalt paramétereitől eltérő, csökkentett minőségi célértékekkel való szolgáltatás nyújtására. Ezen szolgáltatásokat a Szolgáltató az **1. sz. melléklet**ben jelöli meg, a célértékeket pedig a Szolgáltató külön köteles tételesen feltüntetni a **2. sz. melléklet**ben. Ezen szolgáltatás vonatkozásában minőségi reklamációt az Előfizető csak a csökkentett minőségi követelményeket el nem érő minőség esetén tehet.
- V.** A szolgáltatás minőségét a Szolgáltató ellenőrzi
- a) a fejállomáson szemrevételezéssel folyamatosan és méréssel legalább félévente rendszeresen,
  - b) az előfizetői hozzáférési pontokon időszakonkénti szűrőpróbaszerű méréssel, illetve
  - c) az Előfizető minőségre vonatkozó panasa esetén az Előfizető előfizetői hozzáférési pontján a panasztól függetlenül objektív módon méréssel és/vagy szubjektív módon szemrevételezéssel.
- A méréshez a Szolgáltató megfelelő műszert és szükség esetén ellenőrző végberendezést alkalmaz.
- A mérés eredményeit a Szolgáltató dokumentálja.
- VI.** Ha az előfizetői panasz miatt lefolytatott mérés eredményét az Előfizető vitatja, a vita eldöntése érdekében az Előfizető jogosult a hírközlési hatóságtól minőség vizsgálatot kérni. Amennyiben a hatóság által elvégzett mérés eredményeként bebizonyosodik, hogy a szolgáltatás minősége nem megfelelő, a Szolgáltató köteles a szolgáltatás minőségét a vállalt minőségi célértékeknek megfelelőre kijavítani. Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételt jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, úgy a Szolgáltató jogosult a hatósággal közösen azt elvégezni. Amennyiben a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit (**1. sz. melléklet** szerint meghatározott vizsgálati díj, valamint a hatóság által a Szolgáltatóval szemben érvényesített további díj) a Szolgáltató jogosult az Előfizetőre áthárítani.

## **9. Hibabejelentés, ügyfélszolgálat**

### **9.1. A hibabejelentő elérhetősége**

(1) A Szolgáltató a hálózat és az előfizetői szolgáltatások folyamatos és zavartalan biztosítása érdekében hibabejelentő szolgálatot működtet, melynek elérhetőségét jelen **ÁSZF 13. sz. melléklete** tartalmazza.

### **9.2. A vállalt hibaelhárítási célértékek**

(1) A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult hibát legfeljebb 72 órán belül kijavítani.

(2) Ha a hiba a hálózat fő egységeit (ideértve a fejállomást, a gerinchálózatot és annak összes műszaki elemét) vagy az Előfizetők jelentős, több ingatlanra kiterjedő csoportját érinti, a Szolgáltató köteles a hiba elhárítását 24 órán belül megkezdeni.

(3) Ha a hiba kivizsgálása vagy kijavítása kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében és az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás a Szolgáltató és az Előfizető megállapodása szerinti időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a hiba kijavítására az (1) bekezdés szerint rendelkezésre álló határidő a kiesés időtartamával meghosszabbodik.

### **9.3. A hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete**

(1) Hibabejelentésnek minősül az Előfizető által a hibabejelentő szolgálatnak telefonon vagy az ügyfélszolgálatnál személyesen vagy telefonon 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.

(2) A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon nyilvántartásában rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt egy évig megőrzi.

A nyilvántartás minden hibabejelentésről a következő adatokat tartalmazza:

Az Előfizető bejelentése alapján tartalmazza

- a) az Előfizető értesítési címét, telefonszámát vagy más elérhetőségét,
- b) az előfizetői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét,
- c) a hibajelenség leírását,
- d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- e) ha helyszíni vizsgálat vagy javítás szükséges, a Szolgáltató részéről jelen **ÁSZF 9.2. pontja** szerinti kötelezettséget figyelembe véve az Előfizetővel közösen egyeztetett időpontot, amikor az Előfizető a vizsgálatához szükséges helyszín elérhetőségét lehetővé teszi.

A Szolgáltató hibaelhárítási eljárása alapján tartalmazza

- f) a hiba okát,
- g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra),
- h) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

(3) A Szolgáltató hibaelhárítást végző dolgozója a bejelentett hiba elhárítását jelen ÁSZF 9.2. pontja szerinti időtartamon belül megkezdi. Ha a hiba kivizsgálásához vagy elhárításához más Előfizető vagy harmadik személy által tulajdonolt ingatlan területére történő belépés válik szükségessé, a Szolgáltató értesítése alapján annak tulajdonosa a belépést tűrni köteles.

Ha a hiba kivizsgálása vagy kijavítása a csak a helyszínen lehetséges, 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 ÁSZF 9.2. pont szerinti határidő az új időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

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 4.4. pontjában meghatározott díjcsökkentést nyújtja.

Az Előfizető értesítése a hibabejelentésről nyilvántartott adatokat tartalmazó, a hiba elhárítását végző dolgozó által az Előfizetőnek személyesen kézbesített (távolléte esetén ingatlanában hagyott) írásos dokumentummal (munkalap egy példánya) történik.

(4) Amennyiben a Szolgáltató a hiba kivizsgálása során megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörébe tartozó okból (a csatlakoztatott végberendezés illetve az Előfizető által üzemeltetett saját belső hálózati szakasz vagy azok beállítási hibája miatt) merült fel, a Szolgáltató a hiba elhárítására nem köteles, de amennyiben tevékenységi köre és kapacitása azt lehetővé teszi, az érvényes ÁSZF **10. sz. melléklete** szerinti díjazásért elvégezheti.

(5) Amennyiben az Előfizető bejelentése alapján a Szolgáltató a hibát elhárította és erről az Előfizetőt értesítette, és az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget ismételten jelzi, az Előfizető jogosult a hibajelenség vizsgálatát a hírközlési hatóságtól kérni. Ha a vizsgálat bizonyíthatóan indokolt volt, úgy annak költségeit az Előfizető jogosult a Szolgáltatóra áthárítani.

(6) Az előfizető a hibabejelentés illetve -javítás elintézésével kapcsolatos panasza esetén jogosult a **11. sz. melléklet** szerinti illetékes hatóság(ok) vizsgálatát kérni.

#### **9.4. Ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése**

(1) A Szolgáltató az Előfizetők bejelentéseinek intézésére, panaszaik kivizsgálására és orvoslására, az Előfizetők és érdeklődők tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtet, melynek elérhetőségét jelen **ÁSZF 13. sz. melléklete** tartalmazza.

(2) Ha az ügyfélszolgálaton az Előfizető hibát kíván bejelenteni, a Szolgáltató az **ÁSZF 9. pontja** szerint köteles eljárni.

(3) A Szolgáltató az Előfizetőktől származó bejelentéseket, panaszokat és a bejelentés, panasz alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon nyilvántartásában rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával (226/2003.(XII.13.) Korm. Rendelet) rögzíti.

A nyilvántartás minden bejelentésről, panaszról a következő adatokat tartalmazza:

Az Előfizető bejelentése illetve panasza alapján tartalmazza

- a) az Előfizető értesítési címét, telefonszámát vagy más elérhetőségét,
- b) ha szükséges, az előfizetői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét,
- c) a bejelentés, panasz rövid leírását,
- d) a bejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- e) ha az elbíráláshoz helyszíni bejárás szükséges, azt a Szolgáltató munkaidejének figyelembe vételével közösen egyeztetett időpontot, amikor az Előfizető a helyszín elérhetőségét lehetővé teszi.

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.

(4) A Szolgáltató az Előfizető bejelentését, panaszát azonnal elintézendő 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 azonnali ügyintézés esetén az Előfizető igénye szerint szóban vagy írásban, későbbi ügyintézés esetén levélben tájékoztatja. Amennyiben a bejelentés, panasz kivizsgálására (pl. harmadik fél bevonása miatt) a 30 nap nem elegendő, a Szolgáltató köteles írásban tájékoztatni 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.

(5) Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és szóbeli bejelentés esetén lehetőleg azonnal, egyéb esetben legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. E

határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést díjtartozás miatt a jelen ÁSZF 6. pontjában foglaltak szerint felmondani.

Ha az Előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el annak nyilvántartásba vételét követő öt 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 harminc napon belül 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.

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

Az egyéni Előfizető kérésére a Szolgáltató ezen adatokat naptári évente legfeljebb három alkalommal nyomtatott formában díjmentesen köteles átadni. Nem egyéni Előfizetők részére vagy egyéni Előfizetőknek az éven belüli negyedik alkalomtól a Szolgáltató az adatok nyomtatott formában történő kiszolgáltatásért oldalanként az ÁSZF 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.

(7) Az előfizetői szerződésekből eredő követelések elévülési ideje egy év.

(8) Az Előfizető díjreklamációja elintézésével kapcsolatos panasza esetén jogosult a **11. sz. melléklet** szerinti illetékes hatóság(ok) vizsgálatát kérni.

(9) 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 Előfizető a Szolgáltatónak kötbérigényét írásban jelenheti be, mely bejelentést a Szolgáltató haladéktalanul nyilvántartásba veszi és annak jogosságát legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja és postai úton kézbesített tértivevényes levélben értesíti az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről és 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.

A Szolgáltató nem köteles kötbért fizetni abban az esetben, ha:

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

(10) Az Előfizető kötbérigénye elintézésével kapcsolatos panasa esetén jogosult a **11. sz. melléklet** szerinti illetékes hatóság(ok) vizsgálatát kérni.

(11) Ha az Előfizető a Szolgáltatónak kártérítési igényét írásban bejelenti, a Szolgáltató a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi és 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.

(12) Az előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott értékcsökkenésért felel. Ez alatt azt az értéket kell érteni, 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.

(13) 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 maior 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.

(14) Az Előfizető kártérítési igénye elintézésével kapcsolatos panasa esetén jogosult a **11. sz. melléklet** szerinti illetékes hatóság(ok) vizsgálatát kérni.



## 10. Adatkezelés, adatbiztonság

(1) A Szolgáltató által nyilvántartott, az Előfizetőre vonatkozó személyes adatok körét, azok részletes felhasználási és nyilvántartási szabályait jelen **ÁSZF 12. sz. melléklete** szerinti Adatkezelési Szabályzat tartalmazza (226/2003. XII.13. Korm. Rendelet alapján). A Szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából kezelheti a felhasználó, illetve előfizető azonosításához szükséges és elégséges személyes adatot.

(2) A Szolgáltató a díjak számlázása céljából kezelheti az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos olyan személyes adatot, amely a díj meghatározásához és a számlázáshoz szükséges és elégséges, így különösen a szolgáltatás igénybevételének időpontjára, időtartamára és helyére vonatkozó adatot.

(3) A Szolgáltató a szolgáltatás nyújtása céljából kezelheti az e § (1) és (2) bekezdésében említett azonosító és egyéb személyes adaton túl azon személyes adatot, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges.

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

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

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

(7) A Szolgáltatót külön a fent felsorolt törvények alapján adat és titoktartási kötelezettség terheli. Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség a Szolgáltató tagjait, alkalmazottait és megbízottját egyaránt terheli. A Szolgáltató az általa, vagy hálózatának igénybevételével továbbított közlést, adatot kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg. Amennyiben a szolgáltatás teljesítése során személyes adat jutott tudomására, annak tartalmának megismerését más részére - ide nem értve az 1992. évi LXIII. törvényben meghatározott eseteket - nem teheti lehetővé. A titokvédelemre és a titoktartási kötelezettség alóli felmentésre az állam- és szolgálati titok védelméről szóló 1995. évi LXV. törvényben foglaltak az irányadók.

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

(1) Az ÁSZF határozatlan ideig van hatályban. Az utolsó módosítás dátuma 2008. december 08.

Az ÁSZF területi hatálya kiterjed mindazon közigazgatási egységre (város, község), ahol a szolgáltató tulajdonjoga vagy más jog alapján kábeltelevíziós műsorelosztó rendszert üzemeltet, érvényes és hatályos szolgáltatási engedély vagy a hírközlési hatóság által elfogadott bejelentése alapján.

(2) Az előfizetői szerződés jelen Általános Szerződési Feltételekből és az egyedi előfizetői szerződésből áll. Az Előfizető az előfizetői szerződés aláírásával kifejezetten elismeri, hogy az Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseit megismerte - avagy a megismerésre módja volt - és az abban foglaltakat elfogadta.

(3) Ha valamely jogszabály valamely Általános Szerződési Feltételnek vagy más tájékoztatásnak a Szolgáltató ügyfélszolgálatán történő közzétételét rendeli el, ennek a Szolgáltató a következők teljesítésével tesz eleget:

- a) a tájékoztatást az ügyfélszolgálati helyiségben az ügyfélszolgálaton közzéteszi, továbbá
- b) az abban foglaltakról a távbeszélőn működtetett ügyfélszolgálaton tájékoztatást ad.

(4) A Szolgáltató köteles jelen Általános Szerződési Feltételeket az ügyfélszolgálatán mindenki számára megtekinthetően közzétenni.