NETCHANNEL PLUSZ KFT ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI

Tartalom

1.1. A Szolgáltató neve és címe 6
1.2. A Szolgáltató központi 6
1.2.1. Személyesen 6
1.2.2. Telefonon 7
1.2.3. Interneten 7
1.2.4. Írásban 7
1.3. A Szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) 7
1.4. A Szolgáltató internetes honlapjának címe 7
1.5. Az általános szerződési feltételek elérhetősége 7
2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI 7
2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az 5. § (2) bekezdése szerinti előfizetői szerződésére irányuló ajánlat tartalmi elemei 7
2.1.1. A szerződéskötést megelőző eljárás.. 7
2.1.2. A szolgáltatási igény bejelentése, az ajánlattétel 8
2.1.3. Ráutaló magatartás esetén alkalmazott eljárás, az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötése ráutaló magatartással 8
2.1.4. Az igénybejelentéshez szükséges adatok 8
2.1.5. Az igénybejelentéshez szükséges nyilatkozatok 8
2.2. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája 9
2.2.1. Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatok 9
2.2.2. Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges Előfizetői nyilatkozatok 10
2.2.3. A Felek jogai és kötelezettségei az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésekor 10
2.2.3.1. Belépési díj 10
2.2.3.2. Az Egyedi Előfizetői Szerződés feltételhez kötése 11
2.2.3.3. Az Előfizető ellenőrzése 11
2.2.3.4. A megadott adatok igazolása 11
2.2.4. Egyéb, az Egyedi Előfizetői Szerződéseket érintő rendelkezések 11
2.2.4.1. További feltételek megállapítása. 11
2.2.4.2. További személyek az Előfizetői Szerződésben 11
2.2.4.3. Kiegészítő szolgáltatások 11
2.2.4.4. Szolgáltatás létesítése bérelt ingatlanon 12
2.2.5. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az előfizető adataiban 12
2.2.6. Változás az Igénylő, illetve az Előfizető adataiban 12
2.3. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai 13
2.3.1. A Szolgáltató mérlegelési joga az igénybejelentés elfogadása kapcsán 13
2.3.2. Az Igénylő ellenőrzése 14
2.3.3. A Szolgáltató jogai az igénybejelentés vizsgálata kapcsán 14
2.3.4. Az igénybejelentés Szolgáltató általi befogadását követő eljárás 14
2.3.5. Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötése 14
2.3.6. A szolgáltatás igénybevételének esetleges korlátai 15

2.3.6.1. A szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli korlátai.....15

2.3.6.2. A szolgáltatás igénybevételének esetleges földrajzi korlátai.....15

2.3.6.3. A szolgáltatás igénybevételének technikai feltételei és a Szolgáltató által biztosított eszközökért vállalt jótállás.....16

2.4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő 17

2.4.1. A szolgáltatás létesítésének költsége 17

2.4.2. A szolgáltatás telepítése, az előfizetői hozzáférési pont kiépítése.....17

2.4.3. A szolgáltatás létesítésére vonatkozó egyéb szabályok.....18

2.5. Mobil internet-hozzáférés, műholdas műsorterjesztési szolgáltatásra kötött előfizetői szerződés esetén a felmondás feltételeiről.....19

3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA 19

3.1 A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása 19

3.2 A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe.....19

3.3 A segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használatára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre, és az információk felhasználására vonatkozó leírás 20

Segélykérő hívás.....20

3.4 Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e 20

3.5 A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye 20

4. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA 20

4.1. Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei..... 20

4.2. Amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalommérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése 20

4.2.1. A rendelkezésre állás, a rendelkezésre állás számítási módja 21

4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a hálózat és szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet 21

4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei 21

5. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA, FELFÜGGESZTÉSE 22

5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei..... 22

5.1.1. A szolgáltatás szüneteltetése az Előfizető kérelmére..... 22

5.1.2. A szolgáltatás szüneteltetése karbantartás miatt 23

5.1.3. A szolgáltatás Szolgáltató érdekkörén kívüli okból történő szüneteltetése.....24

5.1.4. A szolgáltatás szüneteltetéséért viselt felelősség.....24

5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződtetett forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai.....24

5.2.1. A Szolgáltatás korlátozásának esetei 24

5.2.2. A korlátozásról történő értesítés 25

5.2.3. A korlátozás megszüntetése.....25

5.2.4. Korlátozás esetén felszámított díjak25

5.2.5. A korlátozás speciális esetei.....26

5.3. Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei 26

6. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAELHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK.....26

6.1. Hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás ...26

6.1.1. Hibaelhárítási célértékek, hibabejelentés feltételei.....26

6.1.2. A hibabejelentő szolgálat elérhetősége.....27

6.1.3. A hibabejelentés nyilvántartása 27

6.1.4. A hibaelhárítás határideje 27

6.1.5. Együttműködés a Szolgáltatóval a hibaelhárítás érdekében.....28

6.1.6. Együttműködés más szolgáltatókkal a hibaelhárítás terén 28

6.1.7. Karbantartási szolgáltatások 28

6.2. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén 29

6.2.1. A Szolgáltató hibás teljesítése 29

6.2.2. A Szolgáltató felelőssége a hibaelhárításért..... 29

6.2.3. Az Előfizető kötelezettségei a hibaelhárítással kapcsolatban..... 29

6.2.4. A szolgáltatás minőségével kapcsolatos viták rendezésének módja 29

6.2.5. Vis maior 30

6.2.6. Az Előfizető jogorvoslati jogai..... 30

6.3. Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése) 30

6.3.1 Az Előfizetői panaszok kezelése..... 30

6.3.2. A panaszbejelentés módja..... 30

6.3.3. A panasz megválaszolásának 31

6.3.4. Az Előfizető jogai a panasz kapcsán 31

6.3.5. Díjreklamáció 31

6.3.6. Kötbér és kártérítési igények intézése 32

6.4 Az ügyfélszolgálat működése az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje .. 33

6.4.1 Az Ügyfélszolgálat elérhetősége..... 33

6.4.2. Az Ügyfélszolgálatra érkező telefonhívások rögzítése..... 33

6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele 33

6.6. Tájékoztatás a szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése 33

7. DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR 34

7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért 34

7.1.1. A díjak, díj- illetve szolgáltatáscsomagok módosítása 34
7.1.2. Az előfizetési díj.....35
7.1.3. Az akciók és akciós díjak elérhetősége 35
7.1.4. A Szolgáltató által nyújtott kedvezmények megszűnése az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnése, illetve megszüntetése alkalmával 36
7.1.5. A hibaelhárítás költsége 36
7.1.6. A kínált díjfizetési módok 37
7.1.7. Számlázási időszak.....37
7.1.8. A számla tartalma.....38
7.1.9. Összevont számlázás 38
7.1.10. A számlával összefüggő további rendelkezések.....38
7.1.11. A számlázás integritása 38
7.1.12. A díjkiegyenlítés határideje 38
7.1.13. Az elektronikus számla 39
7.1.14. A Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnése esetén 39
7.1.15. A határozott időtartamú Egyedi Előfizetői Szerződés megszüntetése alkalmával esedékessé váló díjak 39
7.2. A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések.....40
7.2.1. Késedelmi kamat 40
7.2.2. Egyéb rendelkezések a díjfizetéssel összefüggésben 40
7.3. A kártérítési eljárás szabályai 40
7.3.1. A Felek jogai a szolgáltatás hibás teljesítése esetén.....41
7.3.2. Az Előfizető anyagi felelőssége a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközökért.....41
7.4 Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai 41
7.4.1. Kötbér és kártérítési igények intézése 42
8. A SZÁMHORDOZÁSSAL, SZÜNETMENTES SZOLGÁLTATÓVÁLTÁSSAL, A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI 42
8.1. A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai 42
8.2. Internet-hozzáférés szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik.. 43
8.3. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetítőválasztást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban 43
9. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA 43
9.1. A Szolgáltató által alkalmazott szerződési időszak határozott időtartamú szerződés esetén..... 43
9.2. A határozott idő letelte..... 43
10. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG 44
10.1. A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama 44
10.1.1 Az Előfizető azonosító adatai..... 44
10.1.1.1 Egyéb személyek személyes adatai 45
10.1.2 Számlázással összefüggő adatok.... 45
10.1.2.1 Egyéb személyes adatok 45
10.1.3 Közvetlen értesítési elérhetőségek 45
10.1.4. Az Előfizetőt azonosító egyéb adatok 45
10.1.5 Egyéb előfizetői adatok..... 46

10.1.6 Telefonos hangrögzítés 46

10.1.7 Az adatok továbbításának esetei....46

10.2. Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről.....47

10.2.1 Belső adatvédelmi felelős.....48

10.2.2. Adatbiztonság.....48

11. AZ ELŐFIZETŐ JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE (KÜLÖNÖSEN ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉKRE, A FORGALMI ADATOKON KÍVÜLI HELYMEGHATÁROZÓ ADATOK NYÚJTÁSÁRA, ÉRTÉKNÖVELT SZOLGÁLTATÁSOK NYÚJTÁSÁRA, ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTÉKESÍTÉSÉRE, ÉS ÜZLETSZERZÉS CÉLJÁBÓL TÖRTÉNŐ SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉRE, TÉTELES SZÁMLAMELLÉKLET, HÍVÁSRÉSZLETEZŐ IGÉNYLÉSÉRE, AZ ELŐVÁLASZTÁSSAL VÁLASZTOTT KÖZVETÍTŐ SZOLGÁLTATÓRA VONATKOZÓ NYILATKOZATOK, AZ EGYÉNI ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZATOK) 48

12. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI 49

12.1. A Szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok 49

12.1.1. A Szolgáltató által meghatározott, egyoldalú módosításra okot adó esetek köre 50

12.1.2. Lényeges változás.....50

12.1.3. Kisebb mértékű módosítás.....50

12.1.4. Az Előfizető értesítése a módosításokról 50

12.1.5. Szerződésmódosítás közös megegyezéssel 51

12.1.6. A nyilatkozattétel elmulasztása 51

12.1.7. Az Előfizetői Szerződés kétoldalú módosítása..... 52

12.2. Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje..... 52

12.2.1. Az áthelyezés 53

12.2. 2. Az átírás..... 54

12.2.3 Az Előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogok..... 55

12.2.4. Az Igénylőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogok..... 56

12.3. A Szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei 56

12.3.1. A Szolgáltató rendes felmondása . 56

12.3.2. A Szolgáltató rendkívüli felmondása 57

12.3.3. Az Egyedi Előfizetői Szerződés felmondása díjtartozás miatt..... 57

12.4. Az Előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei 58

12.4.1. Az Előfizetői rendes felmondás..... 58

12.4.2. Határozott időtartamú előfizetői szerződés rendkívüli felmondása..... 58

12.5. Egyéb Előfizetői Szerződés megszűnési esetek és feltételeik..... 59

12.5.1. Az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnésének esetei..... 59

12.5.2. Az Egyedi Előfizetői Szerződés megszüntetésének módjai..... 59

12.5.3. A határozott időtartamú Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnése 59

12.5.4. Az Előfizető kötelezettségei az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnésekor, illetve megszüntetésekor 60

13. AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI.....60

13.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség 60

13.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata.....60

13.3. A végberendezéssel, illetve az Előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek .60

13.4. Az adatváltozás bejelentése 60

14. A KISKORÚAK VÉDELMÉT LEHETŐVÉ TEVŐ, KÖNNYEN TELEPÍTHETŐ ÉS HASZNÁLHATÓ SZOFTVEREK ÉS AZOKKAL EGYEZŐ CÉLRA SZOLGÁLÓ MÁS SZOLGÁLTATÁSOK ELÉRHETŐSÉGÉRE ÉS HASZNÁLATÁRA VONATKOZÓ TÁJÉKOZTATÁS.....60

15. MŰSORTERJESZTÉSI ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA ESETÉN A DÍJCSOMAGBA TARTOZÓ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK FELSOROLÁSA, VALAMINT AZ EHT. 132. § (2A) BEKEZDÉS A) PONTJA SZERINTI ADATOK, TOVÁBBÁ A KIEGÉSZÍTŐ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK FELSOROLÁSA ÉS MEGHATÁROZÁSA 61

16. AZ ELŐFIZETŐ ÉRTESÍTÉSE 61

16.1. Az értesítés módja 61

16.2. Az értesítés formái 61

16.2.1. A közvetlen értesítés 61

16.2.2. Írásbeli, elektronikus értesítés 62

16.2.3. Közlemény útján történő értesítés62

16.2.4. Telefonos, egyéb értesítés 62

16.3. Az értesítés tartalma 62

16.4. Az értesítés további szabályai 62

17. AZ ÜZLETI/INTÉZMÉNYI, VALAMINT FOGYATÉKKAL ÉLŐ ELŐFIZETŐKRE VONATKOZÓ SPECIÁLIS RENDELKEZÉSEK 63

17.1. Az Üzleti/Intézményi Előfizetőkre.... 63

17.2. A fogyatékkal élő Előfizetőkre vonatkozó rendelkezések 64

18. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEKBEN HASZNÁLT LEGGYAKORIBB FOGALMAK..... 64

Berendezés, eszköz 64

Egyedi Előfizetői Szerződés..... 64

Egyéni előfizető..... 64

Előfizetői hozzáférési pont..... 64

Előfizetői panasz 64

Hivatalos szerelő 64

Igénylő 64

Kiegészítő szolgáltatás 64

Kijelölt képviselő 64

Üzleti, intézményi előfizető 64

1. ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG

1.1. A Szolgáltató neve és címe

NetChannel Plusz Távközlési és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság (a továbbiakban: NetChannel Plusz Kft., illetve Szolgáltató)
Székhely: 6724 Szeged, Tópart utca 4.

1.2. A Szolgáltató központi

ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők

1.2.1. Személyesen

Személyes ügyintézés céljából az Ügyfélszolgálati irodák nyitvatartási időben állnak az Előfizetők rendelkezésére.
A Központi Ügyfélszolgálati iroda címe és nyitva tartása:

6724 Szeged, Tópart u. 4. Hétfő - Péntek: 10:00 - 12:00
A Szolgáltató által működtetett Ügyfélszolgálati irodák pontos címe a www.netchannel.hu oldalon elérhetők.

1.2.2. Telefonon

Telefonon keresztül az Ügyfélszolgálat a nap 24 órájában, az év 365 napján elérhető.
A Szolgáltató Központi Ügyfélszolgálatának és Hibabejelentőjének telefonszáma:+36202558313

1.2.3. Interneten

A Szolgáltató az Előfizetők részére interneten történő ügyintézést is lehetővé tesz (a továbbiakban: „Ügyfélkapu"). Az Ügyfélkapu hozzáférést és így az ezen keresztüli ügyintézés lehetőségét a Szolgáltató kizárólag már előfizetéssel rendelkező és e szolgáltatást igénybe vevő Előfizetők számára biztosítja. Az Ügyfélkapuról a Szolgáltató honlapján található részletesebb információ.

1.2.4. Írásban

Az alábbi elérhetőségeken: Postai úton: 6724 Szeged, Tópart u. 4.
Távközlési szolgáltatással kapcsolatban a következő e-mail cím használható: ugyfelszolgalat@netchannel.hu

1.3. A Szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő),

Távközlési szolgáltatást érintő hiba bejelentése: hibabejelentes@netchannel.hu,
Személyesen az ügyfélszolgálatokon nyitvatartási időben.
A +36202558313-as telefonszámon 08-22 között.

1.4. A Szolgáltató internetes honlapjának címe

A Szolgáltató honlapja a www.netchannel.hu címen érhető el.

1.5. Az általános szerződési feltételek elérhetősége

Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeit a honlapján, a www.netchannel.hu/aszf menüpont alatt, valamint az Ügyfélszolgálatokon hozzáférhetővé teszi.

2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI

Üzleti Előfizetők esetében a szerződés létrejöttére vonatkozó teljes folyamat és a szolgáltatás nyújtására vonatkozó határidők alkalmazása nem kötelező, az eltérő szabályozást az Üzleti Előfizetői Szerződés tartalmazhatja.

2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az 5. § (2) bekezdése szerinti előfizetői szerződésére irányuló ajánlat tartalmi elemei

Az Üzleti Előfizetők esetében ezen pont rendelkezéseinek alkalmazása nem kötelező.
Az Előfizetői Szerződés tartalmát a Szolgáltató mindenkor hatályos ÁSZF-je és az Előfizetővel külön megkötött Egyedi Előfizetői Szerződés rendelkezései, valamint az esetleges kedvezményekről szóló külön megállapodások, nyomtatványok együttesen képezik.

2.1.1. A szerződéskötést megelőző eljárás

A Felek között Előfizetői Szerződés megkötésére az Igénylőtől származó igénybejelentés, mint ajánlattétel Szolgáltató általi elfogadását követően kerülhet sor. Az igénybejelentést megelőzheti a Szolgáltató ajánlattételi felhívása.
A Szolgáltató jogosult az Eszr. 5. § (1) bekezdésének c) pontja értelmében az előfizetői szolgáltatás igénybevételére vonatkozó ajánlatot elutasítani.

2.1.2. A szolgáltatási igény bejelentése, az ajánlattétel

Előfizetői Szerződés létrehozásának és a szolgáltatások igénybevételének feltétele, hogy az Igénylő:

a. személyesen az ügyfélszolgálati irodán, illetve a Szolgáltató Kijelölt képviselőjénél;

b. vagy írásban (faxon, levélben);

c. vagy egyéb módon (emailen vagy a Szolgáltató honlapján);

d. vagy szóban (telefonon keresztül);

e. a továbbiakban összefoglaló elnevezéssel: maradandó módon;

f. vagy – amennyiben adott szolgáltatás kapcsán értelmezhető, úgy – ráutaló magatartásával jelezze a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szándékát a Szolgáltató felé, azaz ajánlatot tegyen.

2.1.3. Ráutaló magatartás esetén alkalmazott eljárás, az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötése ráutaló magatartással

Ráutaló magatartással történő igénybejelentésnek minősül különösen az előfizetői szolgáltatás igénybevétele.

2.1.4. Az igénybejelentéshez szükséges adatok

A szolgáltatások igénybevételére vonatkozó ajánlatnak, a bejelentésnek tartalmaznia kell az igény teljesítéséhez és az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges elengedhetetlen adatokat legalább a következő tartalommal:

a. személyes adatok:

aa) az előfizető neve, lakhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,

ab) az előfizetői hozzáférési pont helye,

ac) az előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,

ad) egyéni előfizető esetén az előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje,

ae) korlátozottan cselekvőképes előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő aa), ac)–ad) pont szerinti adatai,

af) nem egyéni előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén az előfizető pénzforgalmi számlaszáma,

ag) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek;

b. az igényelt szolgáltatás pontos megnevezése és az esetleges kiegészítő szolgáltatások;

c. a választott díjcsomag, illetve programcsomag és az esetleges kedvezmények;

d. előfizető különleges igényei a szolgáltatás létesítésével, kiépítésével kapcsolatban.

2.1.5. Az igénybejelentéshez szükséges nyilatkozatok

A szolgáltatások igénybevételére vonatkozó ajánlatnak, a bejelentésnek tartalmaznia kell az igény teljesítéséhez és az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges következő nyilatkozatokat.
Mivel az Igénylő az előfizetői hozzáférési pont létesítését kizárólag olyan ingatlanba vagy ingatlanrészbe kérheti, amelyet jogszerűen használ, és ahol a szerződésből fakadó kötelezettségeinek – mint például az ellenőrzés, hibaelhárítás biztosítása – eleget tud tenni, így nyilatkoznia kell az ingatlan használatának jellegéről (tulajdonos vagy használó). Használati joggal rendelkező Igénylő esetén – amennyiben személyesen kéri - szükséges a tulajdonosi hozzájárulás csatolása is az igénybejelentéshez.
Szükséges arról is nyilatkozni, hogy az érintett ingatlanon van-e kiépített lakáshálózat.
Az Egyedi Előfizetői Szerződés létrehozásához emellett szükséges, hogy az Igénylő nyilatkozzon arról, hogy hozzájárul-e az Eht 157.§. (2) alapján kezelt kötelező adatállományon túli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak az Eht-ban meghatározott céloktól eltérő – így különösen értékesítési és üzletszerzési célú – felhasználásához.
Külön nyilatkoznia kell az Igénylőnek arról is, hogy a Szolgáltató milyen elérhetősége

felhasználásával, milyen módon értesítheti közvetlenül (például telefon, e-mail-en vagy más hasonló módon keresztül) az igénybejelentésével kapcsolatban, illetve az Egyedi Előfizetői Szerződés létrejöttét követően a szerződést érintő esetleges változásokról, módosulásokról, valamint a szolgáltatás szüneteléséről, korlátozásáról, illetve az esetleges díjtartozásokról.

2.2. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája

Az alábbiakban az igénybejelentés megtételéhez szükséges adatokat és nyilatkozatokat bemutató részben meghatározott adatokon és nyilatkozatokon felüli további, az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatok, információk és nyilatkozatok kerülnek felsorolásra.

2.2.1. Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatok

Az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza az igénybejelentést meghaladóan a következő adatokat és tájékoztató információkat:

1. a Szolgáltató neve, székhelye, postacíme, cégjegyzékszáma;
2. a Központi ügyfélszolgálat telefonszáma és internetes elérhetősége, a hibabejelentő elérhetősége, illetve a Szolgáltató internetes honlapjának címe;
3. az előfizetői szolgáltatás pontos meghatározása, díjcsomag megnevezése és díja, célértékei, a forgalommérésre, irányításra, menedzselésre vonatkozó információk;
4. a díjfizetés, annak módja és számlázás feltételei, a szolgáltatás kiépítésének feltételei és határideje, stb., illetve utalás arra, hogy ezek az ÁSZF-ben hol találhatók;
5. az Előfizető számára biztosított előfizetői azonosítók és szolgáltatás azonosítók, valamint a szolgáltatás igénybe vételéhez a Szolgáltató által biztosított eszközök, berendezések felsorolása, jellege és darabszáma, díja;
6. a szolgáltatás igénybevételének tervezett ideje, határnapja; a szolgáltatás megkezdésének, illetve a csatlakozás kiépítésének tényleges határideje;
7. a díjfizetés módja; számlakibocsátás határideje;
8. szerződéskötés helye, ideje;
9. az előfizető hívószáma telefon szolgáltatás esetén, illetve közlésének határideje;
10. az igénybevétel korlátja és a korlát elérésekor a Szolgáltató által küldött ingyenes értesítés módja, illetve ennek elfogadására irányuló kifejezett nyilatkozat;
11. a szolgáltatásra irányadó tényleges díjak és egyéb kapcsolódó díjak, költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja, az esetleges kedvezmények mértéke;
12. az előfizetői szerződés hatályba lépése, időtartama, külön meghatározva a Szolgáltató által biztosított kedvezményes időszak tartamát, illetve annak részleteit (a szolgáltatás igénybe vételének jellemzői ezen időszakban), valamint a kedvezmények igénybevételével kötött határozott időtartamú szerződések jellemzőit;
13. a határozott időtartamú szerződés megszüntetésének jogkövetkezményei;
14. utalás az ÁSZF azon pontjára mely meghatározza, hogy a határozott időtartamú szerződés lejáratát követően a szolgáltatás milyen díj és feltételek mellett vehető igénybe;
15. a határozott időtartamú szerződés rendkívüli felmondásának esetei az ÁSZF-ben, illetve utalás az általános szerződési feltételek azon pontjára, amely a felmondás feltételeit és jogkövetkezményeit tartalmazza;
16. az általános szerződési feltételek elérhetősége;
17. az előfizetői névjegyzékkel, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásával, az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítése és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésével, a tételes számlamelléklet, illetve a hívásrészletező igénylésével, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóval, az egyéni előfizetői minőséggel, a kis- és középvállalkozási minőséggel, az egyedi előfizetői szerződésben foglaltak megismerésével kapcsolatos nyilatkozatok;

18. az előfizetői szerződés egyoldalú módosítása kapcsán az Előfizetőt megillető jogok;
19. a szerződés módosításának legfőbb esetei, feltételei, utalva az általános szerződési feltételekre;
20. az előfizetői szerződés megszűnésének legfőbb esetei, feltételei, utalva az általános szerződési feltételekre;
21. az előfizető tájékoztatása arról, hogy jogvita esetén milyen típusú eljárások állnak a rendelkezésére, valamint az általános szerződési feltételek azon rendelkezéseinek megjelölése, melyek ezen eljárásokkal és az eljáró szervekkel kapcsolatos tájékoztatást tartalmazzák;
22. az előfizető tájékoztatása arról, hogy az igénybe vett szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e;
23. utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szolgáltatói szerződésszegés jogkövetkezményeit, így különösen a szolgáltatás minőségére, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az előfizetőt megillető kötbér mértékét;
24. utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit;
25. 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.
A fenti tartalmi elemek Üzleti Előfizetői Szerződésben történő szerepeltetése az Üzleti Előfizetők esetében nem kötelező.

2.2.2. Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges Előfizetői nyilatkozatok

Az Egyedi Előfizetői Szerződés az igénybejelentést meghaladóan a következő Előfizetői nyilatkozatokat tartalmazza:
1. a szolgáltatást analóg vagy digitális szolgáltatásként kívánja-e igénybe venni;
2. illetve igénybe kíván-e venni valamilyen a Szolgáltató által nyújtott kedvezményt (ha erre lehetősége van).
3. Az Előfizető nyilatkozatát arról, hogy a jelen ÁSZF-et milyen módon és formában igényli a Szolgáltatótól.

Mivel Szolgáltató megkülönbözteti az Egyéni és az Üzleti/intézményi előfizetőket, ezért a természetes személy Előfizetőnek az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésekor nyilatkoznia kell arról, hogy a szolgáltatásokat ezek közül milyen minőségében kívánja igénybe venni. Kis- és középvállalkozások szintén kérhetik külön nyilatkozattal, hogy velük a Szolgáltató Egyéni előfizetőként kössön Egyedi Előfizetési Szerződést. Az előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatnak a szerződéskötéskor és a szerződés teljes időtartama alatt meg kell felelnie a valóságnak, ezt a Szolgáltató jogosult ellenőrizni.
Az Előfizetőnek nyilatkoznia kell a szolgáltatásra vonatkozó forgalomkorlátozás lehetőségének elfogadásáról, illetve arról, hogy a Szolgáltató milyen elérhetőségein (telefon, e-mail) keresztül értesítheti őt közvetlenül, ha eléri a korlátozási értéket vagy annak az egyes szolgáltatások esetében meghatározott százalékát.
Az Előfizető hozzájárulásán alapuló nyilatkozatok bármikor megváltoztathatók, illetve visszavonhatók az Előfizető által jelen ÁSZF 11. Fejezete szerint. A módosításra, visszavonásra ezen szándéknak a Szolgáltatónál történő jelzését követően van lehetőség.

2.2.3. A Felek jogai és kötelezettségei az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésekor

2.2.3.1. Belépési díj

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződés megkötésekor, illetve a szolgáltatás nyújtásának megkezdésekor egyszeri, ún. belépési díjat felszámítani. Hasonló szolgáltatások esetén a Szolgáltató jogosult az Előfizetők általa meghatározott csoportjaival szemben eltérő belépési díjat alkalmazni, számukra kedvezményeket

biztosítani vagy a belépési díj megfizetésétől eltekinteni.
A belépési díj, illetve a hozzá kapcsolódó kedvezmények mértékét és feltételeit jelen ÁSZF A.-D. Mellékletei tartalmazzák.

2.2.3.2. Az Egyedi Előfizetői Szerződés feltételhez kötése

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötését bizonyos esetekben feltételekhez kösse. Ezen feltételek megegyeznek az igénybejelentéskor támasztható feltételekkel.

2.2.3.3. Az Előfizető ellenőrzése

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az Egyedi Előfizetői Szerződés létrehozásához megadott adatok valódiságát, illetve az Előfizető fizetőképességét a jelen ÁSZF-ben az igénybejelentés ellenőrzése kapcsán leírtakhoz hasonlóan ellenőrizze.

2.2.3.4. A megadott adatok igazolása

Természetes személy Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződésben feltüntetett adatait személyi igazolványával, illetve ha nem magyar állampolgár, úgy EGT állampolgár esetén személyi igazolványával vagy útlevelével és lakóhelyét igazoló tartózkodási engedélyével, más külföldi útlevelével és lakóhelyét igazoló tartózkodási engedélyével igazolhatja.
Üzleti/intézményi előfizető, amennyiben társaság – 30 napnál nem régebbi – cégkivonattal, cégbizonyítvánnyal, továbbá alapító okirattal, egyéni vállalkozó vállalkozói igazolvánnyal, más vállalkozás egyéb, a rá irányadó szabályok szerinti irattal, és az aláírásra jogosult személy aláírási címpéldányának bemutatásával köteles igazolni. Szolgáltató a bemutatott iratokról másolatot készít. Ezen okiratok bemutatásának megtagadása esetén a Szolgáltatót szerződéskötési kötelezettség nem terheli.

2.2.4. Egyéb, az Egyedi Előfizetői Szerződéseket érintő rendelkezések

2.2.4.1. További feltételek megállapítása

Az Egyedi Előfizetői Szerződések jelen ÁSZF-ben szereplő kötelező tartalmi elemein kívül a Felek közös megegyezéssel további feltételeket is meghatározhatnak.

2.2.4.2. További személyek az Előfizetői Szerződésben

Ha az Előfizető korlátozottan cselekvőképes, az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésekor helyette és nevében törvényes képviselője jár el.
Az Előfizető helyett és nevében meghatalmazott is eljárhat, ha a meghatalmazás tényét megfelelő módon igazolni tudja. Ilyen esetben a meghatalmazást hitelesen tanúsító dokumentumot az Egyedi Előfizetői Szerződéshez mellékelni kell.
A nem természetes személy Előfizetőt az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésekor kizárólag a képviseleti jogosultsággal rendelkező, vagy az általa teljes bizonyító erejű magánokiratban, írásban meghatalmazott személy jogosult képviselni, a jogosultság megfelelő igazolásával. Az igazolás abban az esetben tekintendő megfelelőnek, ha a képviselő vagy meghatalmazottja bemutatja és átadja, a nem természetes személy előfizető cégbírósági bejegyzéséről, illetve nyilvántartásba vételéről szóló hiteles kivonatot, illetve más hasonló dokumentumot és a képviseletre jogosult aláírási címpéldányát, valamint a meghatalmazás hiteles példányát. E dokumentumokat hiteles módon az Egyedi Előfizetői Szerződéshez mellékelni kell.

2.2.4.3. Kiegészítő szolgáltatások

Amennyiben adott szolgáltatás tekintetében azt jelen ÁSZF A.-D. Mellékletei lehetővé teszik, az alapszolgáltatás mellett kiegészítő szolgáltatás, illetve szolgáltatások is igénybe vehetők.

Ezen kiegészítő szolgáltatásra vonatkozó Előfizetői Szerződés megkötésének és hatályosságának feltétele, hogy az Előfizető érvényes és élő alapszolgáltatásra vonatkozó Egyedi Előfizetői Szerződéssel rendelkezzen.
A kiegészítő szolgáltatásra vonatkozó Előfizetői Szerződés módosulása, illetve megszűnése az Egyedi Előfizetői Szerződés hatályát nem érinti, míg amennyiben az alapszerződés megszűnik, vagy szünetelésre kerül, úgy a kiegészítő szolgáltatásokra vonatkozó szerződés is megszűnik, illetve szünetel.

2.2.4.4. Szolgáltatás létesítése bérelt ingatlanon

Bérelt ingatlanon való szolgáltatásnyújtásra vonatkozó Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez egyes, a Szolgáltató által meghatározott esetekben a bérlő köteles egy hozzájáruló nyilatkozatot csatolni a szerződéshez, melyben bérbeadó hozzájárul a bérleményben történő előfizetői hozzáférési pont létesítéséhez, és egyben készfizető kezesként kötelezettséget vállal arra, hogy bérlő nem fizetése esetén helyette helytáll a Szolgáltatóval szemben fennálló bármilyen előfizetői tartozásért. Ennek hiányában a Szolgáltató jogosult egyéni mérlegelésétől függően legfeljebb 6 havi havidíj óvadékként való letételét kikötni vagy 3-6 hónapos határozott időtartamú Előfizetői Szerződést kötni az Előfizetővel.

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

A Szolgáltató az igénybejelentések, illetve a megkötött Egyedi Előfizetői Szerződések naprakész nyilvántartására ún. Ügyfélnyilvántartó Rendszert üzemeltet.
A Szolgáltató az igénybejelentéseket igénybejelentési nyilvántartási szám, az Egyedi Előfizetői Szerződéseket szerződésszám alapján tartja nyilván.
Az Ügyfél-nyilvántartó Rendszerben szereplő adatokat a Szolgáltató bizalmasan, a Szolgáltató által alkalmazott adatvédelmi elveknek megfelelően kezeli, az adatokhoz korlátozott és különböző biztonsági szinteknek megfelelő hozzáférést enged, a rendszerből adattovábbítás csak a feljogosított szerveknek, illetve személyeknek a jogszabályi keretek között történik. Az Előfizetőnek bármikor joga és lehetősége van megismerni, hogy róla a Szolgáltató milyen adatokat tart nyilván a rendszerben.

2.2.6. Változás az Igénylő, illetve az Előfizető adataiban

Az Igénylő az igénybejelentésben, illetve az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződésben szereplő adataiban, Üzleti/Intézményi előfizető esetén különösen a képviselője személyében, valamint jogállásában bekövetkezett változást – ideértve a számlázási cím változását is – köteles haladéktalanul, de legkésőbb az adatváltozást követő 8 napon belül bejelenteni a Szolgáltatónak.
Névváltozás esetén ennek tényét az Igénylő, valamint az Egyéni előfizető személyi igazolványával, esetleg más hatósági dokumentummal, külföldi személy személyi igazolványával, illetve útlevelével, az Üzleti/intézményi előfizető alapító okiratának cégbírósági, más szervezet a szervezet nyilvántartását végző hatóság által érkeztetett példányával igazolhatja.
Amennyiben Üzleti/intézményi előfizető esetében a szervezeti vagy társasági forma is megváltozik, úgy az nem csak névváltozásnak minősül, hanem az Előfizető személyében is bekövetkező változásnak, s ezért az Előfizetőnek az átírási díját is meg kell fizetnie.
A nem egyéni Előfizető köteles ezen kívül az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban, vagy közvetlenül és utólagos írásbeli megerősítéssel tájékoztatni.
A Szolgáltató az előfizetői adatok megváltozására vonatkozó bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget.

2.3. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

2.3.1. A Szolgáltató mérlegelési joga az igénybejelentés elfogadása kapcsán

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

Amennyiben az Igénylőnek Előfizetői Szerződésből eredő 2 havi díjat meghaladó díjtartozása van, vagy a korábbi Előfizetői Szerződését a Szolgáltató vagy más hazai szolgáltató az Igénylő díjtartozása miatt mondta fel, akkor az ajánlat elfogadását és az Igénylőnek a Szolgáltatóval történő új Egyedi Előfizetői Szerződésének megkötését a Szolgáltató feltételekhez kötheti.
Ezen feltételek a következők lehetnek:
a. a fennálló díjtartozás és járulékainak megfizetése, valamint ezzel egyidejűleg a Szolgáltató által meghatározott 1-6 havi előfizetői díj előre, óvadékként történő megfizetése;
b. vagy a Szolgáltató jogosult 3 hónapnál nem régebbi, az Előfizető nevére kiállított és a létesítési címre vonatkozó közüzemi számla befizetését igazoló dokumentum bemutatását kérni;
c. és/vagy a fennálló díjtartozás és járulékainak megfizetése és határozott időtartamú Egyedi Előfizetői Szerződés megkötése;
d. vagy a fennálló díjtartozás és járulékainak megfizetése, valamint ezzel egyidejűleg Egyedi Előfizetői Szerződés megkötése.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy ezen feltételek közül az általa kockázatosnak minősített Igénylő által választotthoz képest másik feltétel alkalmazására tegyen ajánlatot. Amennyiben ezt az Igénylő nem fogadja el, úgy Szolgáltató megtagadhatja az ajánlattétel elfogadását és az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötését.
A Szolgáltató az igénybejelentéskor vagy az Előfizetői Szerződés megkötése előtt, ha azt a nyújtott kedvezmények jellege, vagy a szolgáltatás igénybevételéhez a Szolgáltató által biztosított eszközök értéke indokolja, jogosult az Előfizető hitelképességének vizsgálata céljából információkat, illetve az ezeket igazoló okmányokat kérni. A vizsgálat eredményének függvényében a Szolgáltató egyéni mérlegelésétől függően a

szolgáltatás igénybevételét és az Előfizetői Szerződés megkötését vagyoni biztosíték, óvadék vagy egyéb más biztosíték adásához kötheti. A hitelképesség vizsgálata az Előfizető fizetőképességi nyilatkozata alapján akár automatizált adatfeldolgozással vagy harmadik személy útján is vizsgálhatja a Szolgáltató.

2.3.2. Az Igénylő ellenőrzése

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az Igénylő fizetőképességét, megbízhatóságát más hírközlési szolgáltatóknál ellenőrizze vagy közvetlen megkeresésük útján, vagy az Eht. 158. §-a alapján létrehozott szolgáltatói közös adatállományból történő adatkéréssel; illetve, hogy a fizetőképességről az Igénylőtől kérjen információkat.

2.3.3. A Szolgáltató jogai az igénybejelentés vizsgálata kapcsán

Amennyiben az igénybejelentés a minimális adatokat nem vagy hibásan, pontatlanul, illetve nem értelmezhető módon tartalmazza, úgy a Szolgáltató az igénybejelentés beérkezését követő 5 napon belül írásban vagy szóban, vagy más módon (e-mail-en) felhívja az Igénylőt az igénybejelentés kiegészítésére.
Ebben az esetben az igénybejelentés időpontja a hiánytalan igénybejelentés Szolgáltatóhoz való megérkezése. Ellenkező esetben a bejelentés érvénytelennek minősül.

2.3.4. Az igénybejelentés Szolgáltató általi befogadását követő eljárás

Amennyiben a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont létesítésére képes, és az igénybejelentés megfelel a fent meghatározottaknak, úgy a Szolgáltató elfogadja az igénybejelentést és a bejelentés napjával (ami a bejelentés hiánytalan tartalmú példányának a Szolgáltatóhoz való megérkezésének napja) nyilvántartásba veszi.
A Szolgáltató az igény nyilvántartásba vételétől számított 15 napon belül nyilatkozik a szolgáltatás biztosításának lehetőségéről:

a. amennyiben a szolgáltatás teljesíthető, az ajánlatot elfogadja, és ezzel egyidejűleg az általa aláírt Egyedi Előfizetői Szerződést átadja, vagy megküldi az Igénylőnek;
b. amennyiben a szolgáltatás, az igény nyilvántartásba vételétől számított 15 napon belül a Szolgáltatónál fennálló műszaki okból nem teljesíthető, erről értesíti az Igénylőt és:
1. az igénybejelentés Szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 3 hónapig terjedő időtartamon belül meghatározza azt a várható időpontot, amikorra az igényelt szolgáltatást már nyújtani képes – és az Igénylő választása szerint addig igénybejelentését fenntartja, vagy
2. az igénybejelentést, mint lehetetlen szolgáltatásra irányuló ajánlatot törli nyilvántartásából.

A Szolgáltató az ajánlat elfogadása esetén az Igénylő által erre a célra megadott elérhetőségen keresztül időpontot egyeztet – legfeljebb az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 15 napon belüli időpontra – a szolgáltatás telepítésére, az előfizetői hozzáférési pont kiépítésére és a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére.

2.3.5. Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötése

Felek az előfizetői szerződést írásban, szóban vagy ráutaló magatartással - így különösen az előfizetői szolgáltatás igénybevételével – köthetik meg.
Amennyiben a szolgáltatás teljesíthető és a szerződéskötési szándék mindkét fél részéről változatlanul fennáll, úgy a Felek az igénybejelentést követően Előfizetői Szerződést kötnek, mely az Egyedi Előfizetői Szerződés mindkét Fél általi elfogadásával jön létre.A Felek az Egyedi Előfizetői Szerződést írásban, vagy amennyiben az adott szolgáltatás kapcsán értelmezhető, úgy ráutaló magatartással – így különösen az előfizetői szolgáltatás igénybevételével – is megköthetik.
Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésének Szolgáltató által alkalmazott általános módja az írásbeli szerződéskötés. Írásbeli szerződéskötés esetén a szerződéskötéskor a Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződés egy példányát írásban,

illetve – az Előfizető kérésére és választása alapján – az ÁSZF-et tartós adathordozón, elektronikus levélben vagy külön díj ellenében nyomtatott formában átadja az Előfizető részére.
Közvetlen írásbeli szerződéskötésre vagy a Szolgáltató Ügyfélszolgálatain, vagy az általa szerződéskötéssel megbízott Kijelölt képviselőkön keresztül kerülhet sor.
Közvetett írásbeli szerződéskötésre kerül sor a levélen vagy faxon, online és telefonon beérkezett igénybejelentések esetében.
Ilyen esetekben a Szolgáltató a szerződéskötés tényét utólag minden esetben megerősíti, az Egyedi Előfizetői Szerződés általa aláírt példányának az Előfizetőhöz történő eljuttatásával.
A jelenlévők között – az Ügyfélszolgálaton, illetve a Kijelölt képviselő előtt – tett szerződéses nyilatkozatok esetén az Egyedi Előfizetői Szerződés a mindkét Fél általi aláírással jön létre.
Írásban (levélen vagy faxon) a Szolgáltatóhoz beérkezett ajánlat esetében a Szolgáltató által aláírt Egyedi Előfizetői Szerződés példányának az Előfizetőhöz való megküldésével jön létre.

2.3.6. A szolgáltatás igénybevételének esetleges korlátai

2.3.6.1. A szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli korlátai

A szolgáltatás igénybevételére az Egyedi Előfizetői Szerződés fennállta alatt jogosult az Előfizető.
Kivételt képez e szabály alól, ha a körülményekben lényeges változás – így különösen jogszabályi változás – következik be, ilyen esetekben ugyanis vagy e jogszabályi változásra tekintettel, vagy más lényeges változás miatt az Egyedi Előfizetői Szerződés tartama is megváltozhat.
Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételét az általa meghatározott időtartamra szüneteltetheti, illetve erre bizonyos esetekben a Szolgáltatónak is lehetősége van jelen ÁSZF 5. Fejezetében meghatározottak szerint. E szüneteltetés tartama alatt az Egyedi Előfizetői Szerződés továbbra is hatályban marad a Felek között.
A szolgáltatás tartalmára, minőségére, a szolgáltatás igénybevétele után felszámított díjakra és kedvezményekre vonatkozóan az Előfizető által egyedileg és esetileg, külön megállapodás, a kedvezmények igénybevételével kötött határozott időtartamú szerződés alapján vállalt határozott időtartam is vonatkozhat.

2.3.6.2. A szolgáltatás igénybevételének esetleges földrajzi korlátai

A Szolgáltató szolgáltatásait Magyarország területén nyújtja. A szolgáltatás kizárólag a Szolgáltató ellátási területén, illetve kiépített hálózatán érhető el, melynek legfontosabb adatait jelen ÁSZF A.-D. Melléklete tartalmazza.
Amennyiben az előfizetői hozzáférési pont kiépítését a Szolgáltató által még el nem látott területre igénylik, illetve a Szolgáltató ellátási területére, de olyan hálózatra, amelyen az igényelt szolgáltatás nem érhető el, úgy a törzshálózat és a vonalhálózat kiépítéséig vagy a megfelelő technikai megoldás biztosításáig Egyedi Előfizetői Szerződés nem köthető, a benyújtott igény csak előzetes igénybejelentésként vehető figyelembe.
Ezen szabálytól eltérően a Szolgáltató hálózatának fejlesztése, bővítése érdekében a Felek megállapodhatnak abban, hogy a szolgáltatás kiépítési költségének megelőlegezésével, közös erővel építenek és/vagy fejlesztenek hálózatot az ellátatlan területeken, azonban a hálózat tulajdonjoga minden esetben Szolgáltatót illeti meg. Erről a Felek külön Hálózatfejlesztési megállapodásban rendelkezhetnek.
Arról, hogy az adott településen, vagy településen belül az Előfizető által megjelölt címen elérhető-e az igényelt szolgáltatás, a Szolgáltató internetes honlapján, illetőleg az Ügyfélszolgálaton tájékozódhat az Előfizető.

2.3.6.3. A szolgáltatás igénybevételének technikai feltételei és a Szolgáltató által biztosított eszközökért vállalt jótállás

A Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételére használt készülék, berendezés, eszköz (a továbbiakban: eszköz) alkalmasságáért, megfelelőségéért csak és annyiban tartozik felelősséggel, amennyiben az adott eszközt ő biztosítja az Előfizető számára. Minden más esetben az Előfizető felelőssége, hogy adott eszköz alkalmas-e, megfelelő-e a szolgáltatás igénybevételére. A Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Berendezések áramellátásáról az Előfizető saját költségére köteles gondoskodni.
A Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, általa biztosított és tulajdonát képező eszközökért, Berendezésekért csere-garanciát és jótállást vállal. Az Előfizető által megvett eszközökre ez a jótállás 1 évig érvényes, míg a bérelt eszközök esetén a csere-garanciát a Szolgáltató az adott szolgáltatásra vonatkozó Előfizetői Szerződés fennállása alatt folyamatosan biztosítja. A jótállás, valamint csere-eszköz biztosításának részletes feltételeit az eszközökhöz, Berendezéshez biztosított jótállási jegy tartalmazza.
A jótállás megszűnik, illetve a csere-garancia nem érvényesíthető, amennyiben a Berendezés felszerelését, javítását, kicserélését nem Hivatalos szerelő végzi vagy az Előfizető a Berendezést nem a használati útmutatónak megfelelően, azaz nem rendeltetésszerűen használja, illetőleg megrongálja, vagy átalakítja.
Nem vonatkozik a csere-garancia olyan meghibásodásokra, melyek az Előfizető által önállóan beszerzett eszközök, Berendezések vagy szerelési anyagok alkalmatlanságából, vagy az ezekkel történő kompatibilitás hiányából, továbbá amelyek az Előfizető által saját felelősségére végzett szerelésből erednek. Az elvégzett munkálatok Hivatalos szerelő általi végrehajtását az Előfizető a szerelési Munkalap aláírásával igazolja, ismeri el. A szerelés, garanciális csere és egyéb, a szolgáltatás felszerelését követő cselekmények elvégzése csakis a szerelési Munkalap aláírása ellenében fogadhatók el érvényesnek.
Az Előfizető jótállási-, illetve csere-garancia igényét személyesen az Ügyfélszolgálaton, telefonon, valamint a hibabejelentési elérhetőségeken keresztül közölheti a Szolgáltatóval. A cserét lehet kiszállással is kérni, ez esetben a Szolgáltató kiszállási díjat számolhat fel.
Amennyiben a Szolgáltató megítélése szerint az Előfizető által használt eszköz veszélyezteti, zavarja, akadályozza, illetve potenciálisan alkalmas a Szolgáltató szolgáltatásainak, hálózatának vagy rendszereinek működésének veszélyeztetésére, zavarására, akadályozására (a továbbiakban: akadályozás), akkor az Előfizetőt felszólíthatja ezen eszközök használatának mellőzésére. Amennyiben Előfizető ezen felszólításban foglaltaknak nem tesz eleget, Szolgáltató jogosult a szolgáltatás korlátozására, szüneteltetésére, illetve az ÁSZF-ben számára biztosított további lehetőségek alkalmazására.
A Szolgáltató szolgáltatásainak, eszközeinek működését akadályozó berendezést üzemeltető Előfizetővel szemben, ha megítélése szerint ez szükséges, jogosult mindezeken felül a hatóság eljárását is kezdeményezni, hogy a hatóság az akadályozót:
a. a berendezés zavarszűrésére;
b. a berendezés áthelyezésére;
c. az akadályozás más módon történő elhárítására kötelezze.

Az akadályozás elhárításának igazolt és ésszerű költségét az Előfizető köteles a Szolgáltató számára megfizetni.
Az Előfizető teljeskörű felelősséggel tartozik minden olyan szolgáltatás használatáért – így különösen, ha az adott szolgáltatás esetében megengedett a szolgáltatás más személy általi használata, akkor ezen átengedett használatért –, amelynek során a hozzáférés az ingatlanán vagy az általa használt ingatlanon kiépített előfizetői hozzáférési ponton keresztül történik.

2.4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő

Előfizető a szolgáltatás igénybevételére az Előfizetői Szerződésben foglaltaknak megfelelő módon és feltételekkel, az Egyedi Előfizetői Szerződés létrejöttét követően van lehetősége az Előfizetőnek.
Az Előfizető nem jogosult arra, hogy az Egyedi Előfizetői Szerződés alapján őt megillető jogokat harmadik személyre a Szolgáltató előzetes, írásbeli hozzájárulása nélkül átruházza.
A Szolgáltató jogosult a rendeltetésszerű és szerződésszerű használat ellenőrzésére és szükség esetén az Előfizetőt ennek betartására felszólítani, vagy vele szemben jelen ÁSZF-ben biztosított eszközökkel – mint a szolgáltatás korlátozása, illetve az Előfizetői Szerződés felmondása – fellépni.
A Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételét, az előfizetői hozzáférési pont kiépítését, illetve az előfizetői Berendezés, egyéb eszköz Szolgáltató hálózatához való csatlakoztatását (a továbbiakban: a szolgáltatás létesítése) az Előfizetői Szerződés megkötését követő 15 napon belül biztosítja, illetve végzi el, ha ennek feltételei fennállnak, illetve ha a Felek nem egyeztek meg ettől eltérő időpontban.
Amennyiben a Felek az előfizetői hozzáférési pont létesítésének konkrét, az igénybejelentés Szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított maximum 3 hónapig terjedő időtartamon belüli idejében megegyeznek, a Szolgáltató a megadott szolgáltatás kiépítését, telepítését adott időpontra elvégzi. A Szolgáltató által vállalt határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató kötbért fizet, melynek összege minden késedelmes nap után a belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az Előfizetői Szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.
A Szolgáltató ezen kötbér felét fizeti meg, amennyiben az Előfizetői Szerződésben foglalt határidő teljesítésére műszaki okból mégsem képes, és ezért az Előfizetői Szerződést rendes felmondással megszünteti, a szolgáltatás nyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig.
Ha a Szolgáltató az Előfizetői Szerződésben a szolgáltatás létesítésére meghatározott határidőt túllépi, akkor a szolgáltatás megkezdését megelőzően az Előfizető jogosult a szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Ilyen esetben a Felek kötelesek egymással elszámolni, vagyis a Szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríteni az Előfizető számára, az Előfizető pedig ezzel egyidejűleg köteles a részére átadott eszközöket, Berendezéseket a Szolgáltató részére visszaszolgáltatni.

2.4.1. A szolgáltatás létesítésének költsége

A Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont kiépítéséért, illetve az ezzel kapcsolatban felmerült külön költségekért jogosult ún. létesítési díjat, illetve szerelési díjat felszámolni. Ezen kívül a Szolgáltató hálózatához való csatlakozásért és az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséért jogosult ún. belépési díjat felszámolni. E díjak tartalmát és mértékét jelen ÁSZF A.-D. Mellékletei határozzák meg.

2.4.2. A szolgáltatás telepítése, az előfizetői hozzáférési pont kiépítése

A szolgáltatás létesítését, az előfizetői hozzáférési pont kiépítését, illetve a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Berendezés és egyéb eszközök felszerelését, illetve beüzemelését a Szolgáltató megbízásából eljáró, igazolvánnyal rendelkező Hivatalos szerelő végzi el, az Előfizetővel egyeztetett időpontban.
Az Előfizető köteles biztosítani, hogy az általa létesítési helyként megjelölt ingatlanra a Szolgáltató vagy az általa megbízott Hivatalos szerelő az előfizetői hozzáférési pont kiépítése érdekében

szükséges felmérések elvégzése céljából beléphessen.
Amennyiben ez nem lehetséges, a Szolgáltató jogosult új időpontot felajánlani a felmérések elvégzésére, vagy ha ez lehetetlen, illetve ha a belépést az Előfizető nem teszi lehetővé az igénybejelentést törölni és a szerződéskötéstől elállni, illetve a megkötött Előfizetői Szerződést felmondani.
Az előfizetői hozzáférési pont létesítése, mely szolgáltatásonként eltérő (részletei az A., C., D. Mellékletekben találhatók), egy darab – kábeltelevízió, internet, telefon - csatlakozási pont kiépítését foglalja magában, hacsak erről a Felek máshogy nem állapodnak meg. Több előfizetői hozzáférési pont, illetve egy létesítési címre egyidejűleg több szolgáltatás telepítéséről minden esetben külön állapodnak meg a Felek. Az előfizetői hozzáférési pont kiépítése nem foglalja magában az Előfizető saját, belső (a létesítési helyként megjelölt ingatlanon belüli) hálózatának kiépítését, bővítését, fejlesztését, illetve a szolgáltatás igénybe vételére alkalmassá tételét. Erre azonban a Szolgáltató külön megállapodásban, külön díjazás ellenében vállalkozhat.
Amennyiben a szolgáltatás megfelelő igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató és az Előfizető megállapodhatnak arról – külön díjfizetés mellett –, hogy a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont kiépítése mellett az Előfizető által igénybe venni kívánt szolgáltatásnak megfelelő hálózati fejlesztéseket végez, illetve az előfizetői hozzáférési pontot az Előfizető külön igényeinek megfelelő módon és megoldások alkalmazásával építi ki (ún. Hálózatfejlesztési megállapodás).
Az egyedi hozzáférési pont létesítésével, kiépítésével kapcsolatos díjak, illetve az esetleges további, az Előfizetőt terhelő költségek tartalmát és mértékét jelen ÁSZF A., C., D. Mellékletei határozzák meg. A Szolgáltató által megbízott, szerelést végző szakember az Előfizetőt terhelő fizetési kötelezettségről, valamint a szerelési anyagok díjairól a szerelés megkezdése előtt szóban is köteles tájékoztatni az Előfizetőt. Amennyiben Előfizető ezen díjak megfizetését nem vállalja, a Szolgáltató nem köteles a szerelés elvégzésére, valamint az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésére, illetve a már megkötött szerződéstől a helyszínen elállhat.
A felhasznált szerelési anyagokat megnevezés és mennyiség szerint az Egyedi Előfizetői Szerződéshez tartozó ún. Beüzemelési jegyzőkönyvre vagy Munkalapra vezeti fel a Hivatalos szerelő, melyet Előfizető aláírásával ismer el és fogad el kötelezőnek, és amelyről másolatot kap a kitöltést követően. A Szolgáltató ezen Beüzemelési jegyzőkönyv vagy Munkalap alapján állít ki számlát, melyet az Előfizető a számlán megjelölt időpontig köteles megfizetni.
Ha a Hivatalos szerelő azt észleli, hogy a Berendezés felszerelése technikai, fizikai vagy bármely más akadályba ütközik, erről értesíti a Szolgáltatót, aki az Előfizetővel 15 napon belüli időpontra új időpontot egyeztet a Berendezés felszerelésére, a szolgáltatás létesítésére, illetve az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésére, figyelembe véve a Berendezés felszerelésének és üzembe helyezésének megfelelő feltételeinek biztosításához szükséges időt.
A Berendezés felszereléséhez szükséges feltételeket az Előfizető saját költségén köteles biztosítani. A Szolgáltató ajánlati kötöttsége az újonnan kitűzött időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

2.4.3. A szolgáltatás létesítésére vonatkozó egyéb szabályok

Kábeles előfizetői hozzáférési pont kiépítése olyan módon történik, hogy a Szolgáltató a kábeleket az Előfizető által biztosított befogadó létesítményben (védőcső, kábelcsatorna) elhelyezi, vagy ennek hiányában a falon kívül, a lakásban vezetékcsatorna nélkül, a lépcsőházban és a ház külsőfalán vezetékcsatornában vezeti. Minden más esetben a Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges egyéb eszközöket és Berendezéseket úgy igyekszik elhelyezni, hogy azok a létesítési helyként megjelölt ingatlan használatát ne befolyásolják hátrányosan, illetve ne járjanak az ingatlan szükségtelen átalakításával.
Az Előfizető, illetve az ingatlan tulajdonosa a kiépített hálózaton nem szerez tulajdonjogot, viszont biztosítani, illetve

tűrni köteles, hogy a Szolgáltató a hálózathoz hozzáférjen, és azon - szükség esetén - hibaelhárítási munkálatokat végezzen, vagy a hálózatot fejlessze, valamint, hogy a hálózathoz való hozzáférés jogszerűségét ellenőrizze. Amennyiben a Felek bármelyike úgy ítéli meg, hogy ez szükséges, a Felek külön megállapodást köthetnek egymással az ingatlan ilyen célú használatának biztosításáról.
Amennyiben a szolgáltatások telepítéséhez vagy javításához szükséges szerelési munkálatok elvégzéséhez az előfizetői hozzáférési pontként megjelölt ingatlanon műemléki, szakhatósági vagy lakóközösségi engedélyek vagy más hasonló hozzájárulások szükségesek, azok beszerzéséről Előfizető köteles gondoskodni. Szerelési munka csak ezek megléte esetén kezdhető meg. Amennyiben ezen hozzájárulásokat az Előfizető a szerelési munkálatok megkezdéséig nem képes beszerezni, és a munkálatok ebből kifolyólag elmaradnak, úgy a Szolgáltató a szolgáltatás szüneteléséért, korlátozott igénybevételéért nem tehető felelőssé. Az esetlegesen engedélyek nélkül elvégzett szerelési munkálatokkal okozott esetleges károkért a Szolgáltató szintén nem tehető felelőssé.
Az Előfizető köteles tiszteletben tartani, hogy a részére rendelkezésre bocsátott, a szolgáltatás igénybevételéhez használt Berendezés üzemeltetése során használt szoftver harmadik személy - pl. a szoftverfejlesztő -, jogtulajdonos szellemi tulajdonát képezi. A szolgáltatás igénybevétele során ezen harmadik személy külön engedélye nélkül nem megengedett a szoftver rendeltetésétől eltérő használata, ahhoz illetéktelen személy(ek)nek történő hozzáférés biztosítása, a kódolási algoritmus, illetve a szoftver forráskódjának megfejtése, illetőleg az arra irányuló kísérlet. Amennyiben ezen kötelezettségét az Előfizető megsérti, a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást korlátozni, illetve az Egyedi Előfizetői Szerződést megszüntetni.

2.5. Mobil internet-hozzáférés, műholdas műsorterjesztési szolgáltatásra kötött előfizetői szerződés esetén a felmondás feltételeiről

Az Előfizető a mobil internet-hozzáférés, valamint a műholdas szolgáltatásra kötött előfizetői szerződést a szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított 14 napon belül azonnali hatállyal felmondhatja, ha az előfizetői szerződés további teljesítéséhez fűződő érdeke azon okból szűnt meg, hogy az előfizetői szerződésben megjelölt igénybevételi helyen (cím, annak hiányában helyrajzi szám) a szolgáltatás minősége nem felel meg az előfizetői szerződésben foglaltaknak, vagy a szolgáltatás nem vehető igénybe.
Az Előfizető a jelen pontban meghatározott felmondása esetén, a Szolgáltató csak a szerződéskötéstől a felmondásig eltelt időre járó arányos havi díjat, valamint a forgalomarányos díjat tartalmazó szolgáltatás esetében az Előfizető által ténylegesen felhasznált forgalom díját, vagy a szolgáltatással igénybe vett eseti díjas egyéb szolgáltatások ellenértékét követelheti.

3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA

3.1 A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása

A Szolgáltató által nyújtott különböző szolgáltatások tartalmát jelen ÁSZF A.-D. Mellékletei határozzák meg részletesen.

3.2 A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

A szolgáltatási terület Magyarország területe, azonban az internet szolgáltatás esetén a szolgáltatás kizárólag a hírközlési hatóság nyilvántartása szerinti használatba vételi vagy fennmaradási engedéllyel rendelkező hálózatán érhető el. A szolgáltatási terület felsorolását jelen ÁSZF F. Melléklete tartalmazza.

3.3 A segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használatára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre, és az információk felhasználására vonatkozó leírás

Segélykérő hívás

A Szolgáltató az Előfizető részére az alábbi hívószámokon biztosítja azt, hogy Előfizető hírt adhasson valamilyen válságos helyzetről, illetve segítséget kérhessen az erre szolgáló szervezettől:
104, Mentők;
105, Tűzoltóság;
107, Rendőrség;
illetve 112, az európai egységes segélyhívó segélyszolgálati állomások.
A segélykérő hívások díjmentesek.
A segélyhívások megválaszolása céljából, a Szolgáltató a hívó fél azonosítása kijelzésének letiltása, továbbá a helymeghatározási adatok kezelésére vonatkozó hozzájárulásának hiánya vagy visszavonása esetén is a segélyhívó szolgálatok és a segélyszolgálati állomások rendelkezésére bocsátja a hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározásra vonatkozó adatokat.

3.4 Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e

Sem a Szolgáltató, sem az általa nyújtott szolgáltatások nem minősülnek a hírközlési jogszabályok szerint egyetemes jellegűnek.

3.5 A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye

A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pontját, azaz a szolgáltatás Előfizetőnek való átadásának helyét, minden esetben jelen ÁSZF A.-D. Mellékletei határozzák meg az egyes szolgáltatások kapcsán.

4. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA

A minőségi célértékekre vonatkozó szabályozástól, és célértékeket tartalmazó C Mellékletben foglaltaktól Üzleti Előfizetők esetében a Felek egyező akarattal eltérhetnek.

4.1. Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei

A Szolgáltató által vállalt minőségi mutatókat, célértékeket, valamint meghatározásuk és mérésük módját, ellenőrzését jelen ÁSZF A.-D. Mellékletei tartalmazzák.

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

Szolgáltató hálózatában forgalommérést, irányítást és menedzselést alkalmaz, melynek részletes szabályai a C. Mellékletben találhatók

4.2.1. A rendelkezésre állás, a rendelkezésre állás számítási módja

A Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére a nyújtott szolgáltatásra a vonatkozó, az A.-D. Mellékletekben pontosan meghatározott, éves mértékű rendelkezésre állást az Egyedi Előfizetői Szerződés fennállásának teljes időtartama alatt, a jelen ÁSZF 5. Fejezetében foglalt kivételekkel.
A rendelkezésre állás számítása valamint a hibás teljesítés számítása a Szolgáltató erre vonatkozó statisztikái alapján történik. Utóbbi az adott évben a Szolgáltatóhoz érkező összes hibabejelentésen alapszik, külön kezelve a Szolgáltató érdekkörében bekövetkező hibákat, azok kijavítására tett szolgáltatói kísérleteket és a munkálatok időtartamát.
A rendelkezésre állás számítás alapja az adott hozzáférésre vonatkozó teljes éves üzemidő (365X24 óra) és az egy évre vonatkozó összes kiesési idő hányadosa százalékban kifejezve. Az éves rendelkezésre állás csak teljes naptári évre vonatkozik, töredék szolgáltatási év esetén az adott naptári év rendelkezésre állását kell figyelembe venni.
Mindezek alapján az összes hibásan teljesített órák száma egyenlő a hibabejelentések nyilvántartásai alapján összesített hibásan teljesített órák számával, hozzáadva a váratlan és tervezett üzemszünetek (szolgáltatás-kiesés) időtartamát is. Egy adott szolgáltatás éves rendelkezésre állása az évben hibásan teljesített összesített időnek az adott évre számolt százalékos értéke az összes előfizetői hozzáférési pontra vonatkoztatva.
A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni, ha a hibabejelentés:
a. az Előfizető érdekkörében keletkező ok miatt történt;
b. vis maior miatt történt;
c. a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok miatt történt;

valamint:
d. a szünetelés idejét, ha az Előfizető kérése alapján került rá sor;
e. az előre bejelentett karbantartás miatti szünetelést;
f. az Előfizető szerződésszegése miatti szolgáltatás korlátozás idejét.

A rendelkezésre állás számításánál korlátozottan – a felróhatóság függvényében – kell figyelembe venni a mindkét Fél okozta hibákat.
A rendelkezésre állás számításakor az adott Előfizető esetében a hibásan teljesített időt súlyozni kell a jelkimaradás, illetve minőségromlás által érintett csatorna számmal, ez képzi az Előfizető számára elérhető, előfizetett teljes csatorna szám súlyértékét. A súlyozásban a Szolgáltató nem különbözteti meg az egyes csatornákat.
A minőségi célértékeket és a hozzájuk kapcsolódó rendelkezésre állás éves átlagos értékét a mért adatok alapján évente meghatározza, és azt szolgáltatásonként jelen ÁSZF A.-D. Mellékleteiként közzéteszi.

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

A Szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló események és fenyegetések, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatos támadások minél hatékonyabb elhárítása érdekében fokozottan együttműködik a hasonló szolgáltatásokat nyújtó többi hírközlési szolgáltatóval, valamint hatóságokkal és egyéb közreműködő szervezetekkel, továbbá honlapján tájékoztatást nyújt a tudomására jutott fent meghatározott eseményekről.
A Szolgáltató által alkalmazott adatbiztonsági elvekről, megoldásokról jelen ÁSZF 10. Fejezetében található további részletesebb információ.

4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

A Szolgáltató hálózatához kizárólag a Szolgáltató által biztosított vagy a Berendezés termékleírásában a szolgáltatás

igénybevételére megfelelőként feltüntetett végberendezést csatlakoztathat az Előfizető. A Szolgáltató kizárólag az általa biztosított Berendezések megfelelőségét garantálja, az Előfizető által beszerzett Berendezések, illetve egyéb eszközök megfelelőségéért az Előfizető tartozik felelősséggel, azokat a Szolgáltató előzetesen nem vizsgálja, kivéve műholdas szolgáltatás igénybe vételekor abban az esetben, ha Előfizető saját parabolával rendelkezik (B. melléklet). A Szolgáltató ugyanakkor fenntartja magának a jogot, hogy az Előfizetőnek átadott eszközök, Berendezések rendeltetésszerű használatát – az Előfizető indokolatlan zavarása nélkül – bármikor ellenőrizze. A Szolgáltató jogosult továbbá a nem általa biztosított eszközöknek, Berendezéseknek a szolgáltatás igénybevételére való alkalmasságát vizsgálni, de erre nem köteles.
Ha az Előfizető bármilyen módon akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőségi tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy más okból nem megfelelő végberendezést csatlakoztatott, illetve e tevékenységét a Szolgáltató erre való felszólítását követően sem szünteti meg, úgy a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást korlátozni, illetve az Egyedi Előfizetői Szerződést megszüntetni.
Arról, hogy mely előfizetői végberendezések használhatók az egyes szolgáltatások igénybe vételére, illetve hogy a Szolgáltató milyen eszközöket, milyen feltételek mellett biztosít az Előfizetők számára, a jelen ÁSZF A.-D. Mellékletei tartalmazzák.

5. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA, FELFÜGGESZTÉSE

A szolgáltatás az Előfizetői Szerződés időtartama alatt folyamatosan igénybe vehető az Előfizető által, két kivétellel, ezek a szüneteltetés, illetve a korlátozás időtartama.

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

Jelen pont szerinti rendelkezések alkalmazása az Üzleti Előfizetők esetében nem kötelező, az eltérő szabályozást az Üzleti Előfizetői Szerződés tartalmazhatja.

5.1.1. A szolgáltatás szüneteltetése az Előfizető kérelmére

Az Előfizető kérelmére a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást a kérelemben meghatározott ideig szünetelteti, amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik. A kérelem benyújtható írásban (levélben), faxon illetve személyesen ügyfélszolgálaton keresztül.
A kérelemben egyértelműen azonosítania kell magát az Előfizetőnek (név és létesítési cím, továbbá szerződésszám), pontosan meg kell jelölnie a szüneteltetni kívánt szolgáltatást – ha több szolgáltatást is igénybe vesz – és a szünetelés kezdő időpontját, valamint időtartamát.
Amennyiben az Előfizető több szolgáltatást is igénybe vesz, kérheti a szüneteltetést egyes szolgáltatásokra – kivéve a kedvezmények igénybevételével kötött határozott időtartamú szerződéssel rendelkező előfizetők esetén, akik csak valamennyi szolgáltatásra kiterjedően kérhetik a szüneteletetést -, illetve az általa igénybe vett összes szolgáltatásra is.
Amennyiben az Előfizető kérelmében nem jelöli meg pontosan a szüneteltetni kívánt szolgáltatásokat, illetve e nyilatkozatát a Szolgáltató felhívására sem pótolja, úgy valamennyi általa igénybe vett szolgáltatás szüneteltetésre kerül.
Szüneteltetés legalább 1 hónapra kérhető. A folyamatos szüneteltetés időtartama Egyéni előfizető esetén a 6 hónapot, Üzleti/intézményi előfizető esetén a 3 hónapot nem haladhatja meg. A szüneteltetés kért időtartamának lejártát követően ismételt szüneteltetés (a szüneteltetés meghosszabbítása), csak akkor kérhető, ha a szüneteltetési

időtartamok összege az adott 1 éves (január 1. – december 31.) időszakban nem haladja meg Egyéni előfizető esetén a 6 hónapot, Üzleti/intézményi előfizető esetén a 3 hónapot.
Amennyiben az Előfizető a szüneteltetést a határozott időtartamú szerződés tartama alatt kéri, a határozott idő a szüneteltetés idejével meghosszabbodik.
A kérelmet a szüneteltetés kezdő időpontjaként megjelölt időpontot megelőzően 30 nappal kell benyújtani. A kérelemben foglaltakat a Szolgáltató megvizsgálja és amennyiben a szüneteltetés technikailag megoldható, azt a kérelem beérkezését követő 15 napon belül visszajelzi az Előfizető felé.
A szüneteltetést a Szolgáltató a kérelemben foglalt időtartamban biztosítja, s annak lejártakor a szüneteltetést automatikusan feloldja. A szüneteltetést a Szolgáltató a kérelemben foglalt időtartamban biztosítja, s annak lejártakor a szüneteltetést automatikusan feloldja, melyről az Előfizetőt a szüneteltetési kérelemben meghatározott elérhetőségén legkésőbb 24 órán belül az alábbi értesítési módok valamelyikén tájékoztatja:
- SMS,
- e-mail,
- az Előfizetőnél lévő beltéri egységre küldött üzenet formájában
- vagy személyesen.
Ettől korábbi időpontban a szüneteltetés feloldására csak az Előfizető kifejezett visszakapcsolási igénye esetén van mód. A visszakapcsolási igény a szüneteltetéshez hasonló módon és formában kérhető a Szolgáltatótól egyes szolgáltatásokra, illetve az Előfizető által igénybe vett összes szolgáltatásra.
A Szolgáltató a visszakapcsolási igénynek azonnal, de legfeljebb az igény beérkezésétől számított 5 napon belül, díjmentesen tesz eleget, amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges a Szolgáltató időpontot egyeztet az Előfizetővel a visszakapcsolási igény teljesítésére. Helyszíni intézkedés esetén a Szolgáltató jogosult visszakapcsolási kiszállási díjat felszámolni.
A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. A szüneteltetés az Egyedi Előfizetői Szerződés folytonosságát nem érinti. Szüneteltetés díjmentesen évente egyszer kérhető. A szüneteltetés időtartamára az Előfizető csökkentett díj fizetésére köteles. A csökkentett díj mértékét, illetve a több szolgáltatásra kiterjedő szüneteltetés díját, valamint az egy éven belül ismételten kért szüneteltetés díját jelen ÁSZF A.-D. Mellékletei tartalmazzák.

5.1.2. A szolgáltatás szüneteltetése karbantartás miatt

A Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok lehet különösen a Szolgáltató hálózatának tervezett, rendszeres karbantartása vagy a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása (a továbbiakban: a hálózat fejlesztése).
A Szolgáltató szolgáltatásait csak abban az esetben szünetelteti, ha szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre a hálózat fejlesztésére.
A szüneteltetés időtartama a naptári hónaponként számított 1 napot nem haladhatja meg. Amennyiben ezt mégis meghaladná, úgy Szolgáltató kötbér fizetésére köteles a szüneteltetéssel érintett Előfizetői számára.
A rendszeres karbantartás miatt kiesett időtartamok nem számítanak bele a Szolgáltató által vállalt éves rendelkezésre állási időbe. Ha azonban a rendszeres karbantartás időszaka a naptári hónaponként 1 napot meghaladja, úgy az Előfizető adott időtartamra díjfizetésre nem köteles.
A Szolgáltató a tervezett szüneteltetésről, kezdő időpontjáról és tartamáról legalább 15 nappal korábban értesíti az érintett Előfizetőit. Az Előfizetők értesítésére közvetlen módon, a jelen ÁSZF 16. Fejezetében meghatározottak szerint kerül sor, illetve Szolgáltató tájékoztatást adhat Ügyfélszolgálatán, honlapján, valamint a hálózatán fogható információs képújság csatornán keresztül is.
Szolgáltató abban az esetben is köteles az Előfizetőt 15 nappal korábban értesíteni, ha az szüneteltetést eredményező rendszeres karbantartási munkálatok időtartama az

eredetileg megadott időtartamot előreláthatóan meghaladja.

5.1.3. A szolgáltatás Szolgáltató érdekkörén kívüli okból történő szüneteltetése

A szolgáltatás Szolgáltató érdekkörén kívüli okból történő szüneteltetésére rendkívüli okból szükségszerűvé váló karbantartási, fenntartási munkák végzésekor (nem tervezett karbantartás), vagy előre nem látható és el nem hárítható külső ok (a továbbiakban: vis maior) esetén, vagy Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében, jogszabály által előírt esetekben és módon kerülhet sor.
A Szolgáltató ilyen okokból történő szüneteltetés esetén díj visszatérítésre nem kötelezett, ha igazolja, hogy a szüneteltetés oka rajta kívül áll, és annak elhárítása érdekében a szükséges intézkedéseket határidőben megtette.

5.1.4. A szolgáltatás szüneteltetéséért viselt felelősség

A szolgáltatás Előfizetői szüneteltetése esetén a szüneteltetésért és az esetleg ebből származó bármilyen kárért egyedül a szüneteltetést kérelmező Előfizető felel. E körben a Szolgáltatót egyedül a kérelemben foglaltak végrehajtása terheli, ha az lehetséges.
Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szüneteltetésre – ide nem értve a jelen ÁSZF-ben meghatározott rendszeres karbantartás idejét –, vagy ha a szüneteltetés oka mindkét Fél érdekkörén kívül esik, a szüneteltetés időtartama alatt az Előfizető a szüneteltetés időtartamára vonatkozó csökkentett díj megfizetésére nem köteles. Egyebekben az Előfizető a jelen ÁSZF A.-D. Mellékleteiben meghatározott szüneteltetési díjat köteles megfizetni.
Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szüneteltetésre és a szüneteltetés időtartama a naptári hónaponként számított 1 napot meghaladja, a Szolgáltató kötbér fizetésére köteles a szüneteltetéssel érintett Előfizetői számára.
A szolgáltatás Szolgáltató érdekkörén kívüli okból történő szüneteltetése esetén a Szolgáltató semmiféle felelősséggel nem tartozik a szolgáltatásai szüneteltetése miatt, kötbér fizetésére sem köteles. Ha azonban a szüneteltetés oka vis maior, a mentesüléshez a Szolgáltatónak megfelelően igazolnia kell, hogy a szüneteltetést kiváltó ok ésszerű határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződtetett forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai

A szolgáltatás korlátozására, azaz az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás minőségi, vagy más jellemzőinek, tartalmának lassítására, módosítására, csökkentése, illetve egyéb módon történő technikai befolyásolására, korlátozására (a továbbiakban: korlátozás) a Szolgáltató csak kivételesen és az Előfizető értesítése mellett jogosult.
A korlátozás a megtévesztés esetét kivéve, valamint – amennyiben az előfizető több előfizetői szolgáltatást egy egyedi előfizetői szerződés keretében vesz igénybe a díjtartozás (ÁSZF 12.7.) esetét kivéve – a műszakilag kivitelezhető mértékben, csak az előfizetői szerződésszegéssel érintett szolgáltatásra terjed ki.

5.2.1. A Szolgáltatás korlátozásának esetei

A szolgáltatás korlátozására a következő esetekben kerülhet sor:
a. az Előfizető bármilyen módon akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőségi tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy más okból nem megfelelő végberendezést csatlakoztatott,

illetve e tevékenységét a Szolgáltató erre való felszólítását követően sem szünteti meg;
b. az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére is hozzáférhetővé teszi, illetve továbbértékesíti, vagy azt a hálózati szolgáltatás céljára használja;
c. az előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a szolgáltatónak nem adott az általános szerződési feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot;
d. az előfizető fogyasztása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében az általános szerződési feltételekben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget vagy hívás, illetve adatmennyiséget (mobilinternet és telefon szolgáltatás esetén).

5.2.2. A korlátozásról történő értesítés

A Szolgáltató a korlátozásról mindig annak végrehajtását közvetlenül megelőzően vagy azzal egy időben értesíti az Előfizetőt jelen ÁSZF 16. Fejezetében foglaltak szerint, egyúttal tájékoztatva az Előfizetőt arról is, hogy a korlátozást miként és milyen feltételekkel szüntetheti meg, illetve milyen következményekkel jár, ha az értesítésben foglaltaknak nem tesz eleget.
Amennyiben azt a szolgáltatás természete (telefonos szolgáltatás) lehetővé teszi és az Előfizető előzetesen hozzájárulását adta ehhez, úgy a Szolgáltató közvetlenül értesíti (e-mailben vagy telefonon) az Előfizetőt a korlátozási korlátérték 80%-ának eléréséről. Ezen értesítésben a Szolgáltató egyúttal figyelmezteti is az Előfizetőt az esetleges korlátozás azonnali alkalmazásának lehetőségére és a korlátozás következményeire – így különösen az ahhoz kapcsolódó díjfizetési kötelezettségekre.
A Szolgáltató a díjtartozás fennállásának ideje alatt az Előfizetőt a szolgáltatás igénybevételét biztosító Berendezésre küldött szöveges üzenet formájában is tájékoztathatja a díjtartozás fennállásáról.

5.2.3. A korlátozás megszüntetése

A Szolgáltató köteles az előfizető kérelmére újra biztosítani a szolgáltatást, ha a korlátozás indoka megszűnt.
Ha az Előfizető az ÁSZF Törzs 5.2.1. pontjában foglalt korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató köteles a tudomásszerzéstől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az előfizetői szerződést felmondja, és arról a Szolgáltató a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a felek az előfizetői szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a Szolgáltató- az Előfizető ellentétes nyilatkozata hiányában- a korlátozást az előfizetői szerződés megszűnéséig fenntartja. A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért köteles fizetni. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada.
Amennyiben adott esetben a Szolgáltató korlátozás-feloldási díjat nem számítana fel, a kötbér mértéke az adott szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve előre fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.

5.2.4. Korlátozás esetén felszámított díjak

A Szolgáltató a korlátozás tartama alatt kizárólag a korlátozott szolgáltatással arányos díjat számít fel.
A Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételének újbóli biztosításáért a jelen ÁSZF A.-D. Mellékleteiben meghatározott korlátozás-feloldási díjat, valamint adminisztrációs díjakat számol fel.
A fizetési felszólítás, a szolgáltatás korlátozásáról, valamint a szolgáltatás felmondásáról szóló hivatalos értesítés kiküldésének adminisztrációs díja az ÁSZF A.-D. Mellékleteiben kerül meghatározásra.

5.2.5. A korlátozás speciális esetei

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

5.3. Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei

A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a Szolgáltató az Előfizető díjtartozása miatt mégsem kíván felmondási jogával élni, jogosult a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggeszteni. A Szolgáltató a szolgáltatás ezen felfüggesztése alatt díjat nem számol fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára jogosult 15 napos felmondási idővel az Egyedi Előfizetői Szerződést felmondani.
Amennyiben az előfizetői szerződés felmondására azért került sor, mert a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybe vétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette, a Szolgáltató jogosult a szolgáltatás legalább 15 napos korlátozását követően a felmondási időre a szolgáltatást felfüggeszteni.

6. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAELHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK

A hibaelhárításra vonatkozó szabályozásban foglaltaktól Üzleti Előfizetők esetében a Felek egyező akarattal eltérhetnek.

6.1. Hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás

A Szolgáltató a szolgáltatást felügyelet, karbantartás és hibaelhárítás biztosításával nyújtja.
E szolgáltatások biztosítását a Szolgáltató azonban csak a felelősségi határát képző pontig, az előfizetői hozzáférési pontig garantálja. Az előfizetői végberendezésekkel kapcsolatos karbantartásra és hibaelhárításra a Szolgáltató felelőssége csak akkor terjed ki, ha az eszközöket ő bocsátotta az Előfizető rendelkezésére, minden más esetben a végberendezés használhatóságáért, karbantartásáért és esetleges hibáinak kijavításáért az Előfizető felel.
Jelen ÁSZF alkalmazása során előfizetői hibabejelentésnek minősül minden olyan – a hivatalosan megjelölt hibabejelentési csatornán keresztül tett - bejelentés, amely az Előfizetői Szerződés nem szerződésszerű teljesítésével függ össze, így különösen valamely, az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás korlátozott használhatóságára vagy az igénybe vehetőség hiányára irányul (a továbbiakban: hibabejelentés).

6.1.1. Hibaelhárítási célértékek, hibabejelentés feltételei

A Szolgáltató a hiba bejelentése után haladéktalanul, de legfeljebb 72 órán belül megkezdi a hiba pontosabb behatárolását és intézkedik a lehető legrövidebb időn belüli kijavítása érdekében, melynek határideje a bejelentéstől számított 96 óra.
A hibabejelentés elengedhetetlen feltétele a hiba rövid leírásán túl, hogy az Előfizető közölje azonosító adatait vagy a hibával érintett szolgáltatásra vonatkozó Egyedi

Előfizetési Szerződésének szerződésszámát, annak érdekében, hogy minden kétséget kizáróan behatárolható legyen a bejelentő személye.
Amennyiben a kijavításhoz az Előfizető vagy harmadik személy – például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlantulajdonos – hozzájárulása szükséges, e határidők meghosszabbodnak ezen hozzájárulások megszerzésének idejével.
A Szolgáltató által vállalt hibaelhárítási célértékeket jelen ÁSZF A.-D. Mellékletei tartalmazzák.

6.1.2. A hibabejelentő szolgálat elérhetősége

Részletesen az 1.3 pontban található. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy elektronikus úton csak a hibabejelentes@netchannel.hu email címre érkező bejelentést tekintse tényleges hibabejelentésnek. Az email útján érkező hibabejelentés esetén Szolgáltató csak a beazonosítható és teljes körű hibaleírást tudja nyilvántartásba venni. Az automatikus válasz küldése a bejelentés megérkezéséről nem minősül a hibabejelentés elfogadásának, erről a Szolgáltató külön értesítést küld.

6.1.3. A hibabejelentés nyilvántartása

Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt, a hibaelhárítástól számított egy évig megőrizni.
Szolgáltatónak a hibabejelentést az előfizető részére vissza kell igazolnia, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba kell vennie. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:
a) az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;
b) az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót;
c) a hibajelenség leírását;
d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;
f) a hiba okát;
g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát);
h) az előfizető értesítésének módját és időpontját, ezen belül is különösen az előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a g) pontban foglaltakról történő értesítések módját és időpontját.
A hiba feltárására tett minden elvégzett vizsgálatról a Szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással köteles az Előfizetőt értesíteni, a következő tartalommal:
1. a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető;
2. a hiba nem a szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel;
3. a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel;
4. a Szolgáltató a hiba kijavítását megkezdte;
5. további, a helyszínen lefolytatandó vizsgálat szükséges a hiba behatárolásához (ebben az esetben a lefolytatandó vizsgálat Szolgáltató által javasolt időpontját is meg kell jelölni, mely egy négy órás, 8 és 20 óra közti időtartam lehet);
6. a hiba kijavítását átmeneti ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére kötbért fizet.

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

6.1.4. A hibaelhárítás határideje

A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult hibát – ha az a Szolgáltató hibás teljesítésnek minősül – annak bejelentésétől számított 96 órán belül elhárítani.
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 érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, (például, ha az Előfizető nem volt elérhető), a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidő e kiesett idő tartamával meghosszabbodik. A kiesés ideje a

Szolgáltató által vállalt rendelkezésre állásba nem számít bele, ezen időszakra az Előfizető díjfizetésre köteles.
Szintén nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a Szolgáltató által javasolt időponttól az Előfizető által meghatározott időpontig eltelt időtartam, ha a hiba kivizsgálása vagy kijavítása kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges és a Szolgáltató által az értesítésben javasolt időpont az Előfizetőnek nem megfelelő.
Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, de a hiba kijavítására a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt mégsem volt lehetőség, úgy a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidő a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a Felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

6.1.5. Együttműködés a Szolgáltatóval a hibaelhárítás érdekében

Az Előfizetőnek a hibaelhárítás során a Szolgáltatóval, illetve az általa megbízott Hivatalos szerelővel együtt kell működnie. Ennek keretében a hibaelhárítás, a hiba okának kivizsgálása érdekében – ha a kivizsgálás, vagy a hiba kijavítása kizárólag a helyszínen lehetséges – az ingatlan tulajdonosa, használója tűrni köteles, és biztosítania kell előzetes értesítés alapján a Szolgáltató, illetve a Hivatalos szerelő számára az ingatlan területére való belépést, valamint ott a kivizsgálás, karbantartás és hibaelhárítás céljából a szükséges munkálatok elvégzését.
Ha a hibaelhárítást az Előfizető bejelentése alapján végzi a Szolgáltató, az Előfizetőt csak akkor kell külön értesítenie, ha a hiba elhárításához mindenképpen szükséges bejutni arra az ingatlanra, helyszínre, ahol az Előfizető által használt hozzáférési pont található.
Ha a hibaelhárítás során a Szolgáltató, illetve a Hivatalos szerelő nem tud az érintett ingatlanra bejutni, értesítés hátrahagyásával tájékoztatja az Előfizetőt a helyszíni kiszállás következő időpontjáról vagy az időpont egyeztetés lehetőségéről.
Ha a hibaelhárítási kötelezettségét a Szolgáltató az Előfizető, vagy az Előfizető érdekkörében felmerült ok, vagy a Szolgáltató tevékenységétől független, külső, általa elháríthatatlan ok miatt (vis maior) nem tudja teljesíteni, mindaddig nem esik késedelembe, amíg ezen akadályoztatás oka el nem hárul.
Amennyiben az Előfizető jogellenes magatartásával más Előfizetőket is érintő hibaelhárítási tevékenységet hiúsít meg, felel az e tevékenysége során a Szolgáltatónál okozott vagy nála jelentkező bármilyen kárért.

6.1.6. Együttműködés más szolgáltatókkal a hibaelhárítás terén

Amennyiben a szolgáltatás hibája, hibás működése más szolgáltató hatáskörében felmerülő hiba miatt következett be, úgy a Szolgáltató vállalja azt, hogy erről az érintett szolgáltatót értesíti és lehetőségeihez képest együttműködik vele a hiba kijavításában.
Ha a Szolgáltató a hálózatban bekövetkezett hibát kijavítani nem tudja, úgy köteles más hozzáértő szolgáltató, illetve más gazdálkodó szervezet segítségét igénybe venni. Ilyen közreműködésért az Előfizetőtől a Szolgáltató semmiféle többletdíjat nem követel.

6.1.7. Karbantartási szolgáltatások

A Szolgáltató - az Előfizető részére nyújtott szolgáltatás zavartalanságának és megfelelő minőségének biztosítása érdekében – az igénybe vett hírközlési hálózatot előre meghatározott időszakonként és gyakorisággal, illetve szúrópróba szerűen, mind az előfizetői átadási pont és az előfizetői végberendezés között – ideértve az előfizetőnek használatba adott berendezéseket is –, mind pedig az előfizetői átadási pont és a szolgáltató fejállomása között jogosult ellenőrizni.
A Szolgáltató az előfizetői átadási pont és az előfizetői végberendezés közötti szakasz vonatkozásában a hálózat műszaki állapotáról elsősorban az Előfizető bejelentése és az Előfizetőnél telepített berendezések jelzései alapján értesül.

A Szolgáltató a hálózat karbantartásáról esetenként, illetve abban az estben rendelkezik, ha az Előfizető indokolt bejelentése vagy a Szolgáltató szakembereinek jelzése alapján a hálózat valamely szakaszának vagy elemének állagára tekintettel, annak karbantartása mutatkozik szükségesnek. Amennyiben a hálózat karbantartása a szolgáltatás szünetelését vonja maga után, a Szolgáltató erről a jelen ÁSZF-ben foglaltaknak megfelelően értesíti az Előfizetőt.

6.2. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén

Jelen pontban szereplő rendelkezések alkalmazása az Üzleti Előfizetők esetében nem kötelező, az eltérő szabályozást az Üzleti Előfizetői Szerződés tartalmazhatja.

6.2.1. A Szolgáltató hibás teljesítése

A Szolgáltató hibás teljesítésének minősül bármilyen, a Szolgáltató érdekkörében felmerülő műszaki, üzemeltetési zavarból keletkező minőségromlás.
Hibásan teljesít a Szolgáltató különösen, ha:
a. a szolgáltatása Szolgáltató érdekkörébe tartozó működési rendellenesség következtében korlátozottan használható;
b. a szolgáltatás igénybevétele a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból kifolyólag lehetetlen;
c. a Szolgáltató elmulasztja az üzemeltetésben lévő rendszer karbantartását, illetve a mindenkori technikai és vételi lehetőségeknek a megfelelő műszaki fejlesztését;
d. az ügyfélforgalom előtt nyitva álló helyiségben, a közzétett időszakban, az Ügyfélszolgálatot nem tartja fenn, vagy a Szolgáltatónál hibabejelentés nem tehető meg. Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha:
1. a hiba az Előfizető érdekkörében keletkezett;
2. az Előfizető az alapvetően biztosított szolgáltatás minőségétől eltérő szolgáltatást, illetve szolgáltatási feltételek teljesítését várja el;
3. a hiba elháríthatatlan külső ok miatt keletkezett.

6.2.2. A Szolgáltató felelőssége a hibaelhárításért

Nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben az előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételten bejelenti a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől számított 96 órán belül. Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől az előfizető által tett ismételt hibabejelentésig eltelt időtartam.

6.2.3. Az Előfizető kötelezettségei a hibaelhárítással kapcsolatban

Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezések elhelyezését és üzembe állítását, valamint ellenőrzését és a hibaelhárítást a Felek által előzetesen és kölcsönösen egyeztetett időpontban végezze el.
Az Előfizető köteles a Szolgáltató által felszerelt és az Előfizető használatba adott, de továbbra is a Szolgáltató tulajdonát képző műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit az Egyedi Előfizetői Szerződés tartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni.

6.2.4. A szolgáltatás minőségével kapcsolatos viták rendezésének módja

Ha az Előfizető a hibaelhárítási eljárástól függetlenül nincs megelégedve a szolgáltatás minőségével, ennek bejelentésekor – amennyiben a Szolgáltató a bejelentésben állítottakkal nem ért egyet – jogosult hatósági-, vagy független műszaki szakértőket felkérni a meg nem felelés igazolására.
A hatósági-, vagy független műszaki szakértői vizsgálat végzésekor a Szolgáltató jogosult jelen lenni. E személyek jegyzőkönyvben rögzített véleményét és a konkrét mérési eredményeket a Szolgáltató

köteles a meg nem felelés Előfizető részéről történő igazolásául figyelembe venni. E szakértő személyek költségeit utólagosan az a Fél köteles viselni, akinek állításai valótlannak bizonyultak.

6.2.5. Vis maior

Egyik Fél sem felel az Előfizetői Szerződés szerinti kötelezettsége teljesítéséért, illetve annak elmaradásáért, illetve az ebből származó bármely kárért és/vagy költségért, azon esetekben, amikor olyan, bármely Fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmények (a továbbiakban: vis maior) merülnek fel, amelyek megakadályozzák a szerződésszerű teljesítést, illetőleg a szolgáltatás igénybevételét.
Ilyen körülmények különösen:
a. a háborús cselekmények;
b. a lázadás;
c. a szabotázs;
d. a robbantásos merénylet;
e. a terrortámadás;
f. a természeti katasztrófa, elemi csapás;
g. a súlyos energiaellátási zavar;
h. a munkabeszüntetés;
i. a szükséghelyzet ideje vagy más hasonló rendkívüli helyzet;
j. valamint a honvédelmi, nemzetbiztonsági, rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedések.

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

6.2.6. Az Előfizető jogorvoslati jogai

Az Előfizető a panaszbejelentésének elutasítása esetén vagy ha nem ért egyet a hibaelhárításban foglaltakkal jogosult a hatályos jogszabályok alapján a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság, a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője, valamint a Médiatanács, illetve a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság vizsgálatát kérni, továbbá a rájuk vonatkozó jogszabályok felhatalmazása alapján a Gazdasági Versenyhivatal, a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság eljárását kezdeményezni, valamint az illetékes békéltető testületnél, illetve bíróságnál eljárást kezdeményezni.

6.3. Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése)

6.3.1 Az Előfizetői panaszok kezelése

Szolgáltató köteles az előfizetői és felhasználói bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására, az előfizetők és felhasználók tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtetni telefonhálózaton történő eléréssel, lehetőség szerint internetes eléréssel, valamint az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben.
Szolgáltató köteles az előfizetőt az ügyfélszolgálatán közzétéve, internetes honlapján, valamint az előfizetői szerződésben tájékoztatni arról, hogy
a) az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat milyen feltételek szerint teheti meg a szolgáltatónál, az egyes fogyasztóvédelmi szerveknél, illetve az illetékes hatóságoknál,
b) az ügyfélszolgálathoz érkező egyes panaszokat mennyi időn belül fogja kivizsgálni, és a vizsgálat eredményéről mennyi időn belül és milyen módon értesíti az előfizetőt,
c) az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az előfizető mely fogyasztóvédelmi szervekhez, szervezetekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.
A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt egy évig megőrizni.

6.3.2. A panaszbejelentés módja

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

6.3.3. A panasz megválaszolásának határideje és módja

A Szolgáltató a panasz benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legfeljebb 30 napon belül, a bejelentéssel megegyező módon vagy írásban az Előfizető által választott formában.
A panaszt a Szolgáltató az ügyfélszám megadásával, illetve az előfizetői adatok hitelességének ellenőrzése után fogadja el.
Ha a panasz bonyolultsága indokolja, a Szolgáltató jogosult, hogy a bejelentés megtételének módjától függetlenül, az általa a legmegfelelőbbnek ítélt formában (írásban vagy e-mailen) tájékoztassa az Előfizetőt panaszával kapcsolatban.
A panaszt elutasító állásfoglalását a Szolgáltató indokolni köteles, egyúttal tájékoztatja az Előfizetőt az igénybe vehető jogorvoslati lehetőségeiről, az illetékes szervezetek elérhetőségeiről, eljárásáról.
E-mail útján érkező panaszbejelentés esetén Szolgáltató csak a beazonosítható és teljes körű panaszleírást tudja nyilvántartásba venni. Az automatikus válasz küldése a bejelentés megérkezéséről nem minősül a panaszbejelentés elfogadásának, erről a Szolgáltató külön értesítést küld.

6.3.4. Az Előfizető jogai a panasz kapcsán

A Szolgáltató köteles az Előfizetőt tájékoztatni a panasz kezelésével kapcsolatos eljárásról az alábbiak szerint:
a. a panasz megtételének módjai, feltételei;
b. a panasz Szolgáltató általi kezelésének határideje, a válasz módja;
c. az Előfizető jogorvoslati jogai, amennyiben nem ért egyet a Szolgáltató válaszában foglaltakkal – a területileg és hatáskörileg illetékes hatóságok, illetve alternatív vitarendezési fórumok és bíróságok megnevezésével.

6.3.5. Díjreklamáció

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított bármely díj összegét vitatja (a továbbiakban: díjreklamáció), a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a számlázási rendszerén alapuló díj megállapítása helyes és hibátlan volt.

A Szolgáltató a díjreklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi, annak tartalmát megvizsgálja és legfeljebb 30 napon belül tájékoztatja az Előfizetőt megállapításairól. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a díjreklamáció rendezéséig nem jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződést az Előfizető díjtartozása miatt felmondani, feltéve, hogy az Előfizető az esedékes nem vitatott, illetve a továbbiakban felmerülő nem vitatott díjakat határidőben megfizeti.
Ha az Előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el legfeljebb 5 napon belül, a díjreklamációval érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció rendezésének időtartamával meghosszabbodik. Lejárt befizetési határidejű számlára benyújtott reklamációnak a fizetésre nincs halasztó hatálya. Díjreklamáció rendezésének az időtartam minősül, amíg a vita megoldása a Felek között marad. Amennyiben bármelyik Fél harmadik felet von be a díjreklamáció rendezésébe, ez az időszak lezárul, s a Felek jogosultak a jelen ÁSZF alapján őket megillető további lehetőségeket igénybe venni.
Ha a Szolgáltató az Előfizető díjreklamációjának helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján jóváírja, vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével.
A túlfizetést, díjkülönbözetet a Szolgáltató banki átutalás vagy belföldi postautalvány útján téríti vissza. A bruttó 500,- Ft alatti túlfizetést, díjkülönbözetet a Szolgáltató kizárólag a személyes Ügyfélszolgálatokon téríti vissza.
Az Előfizetőnek a Szolgáltató díjreklamációra vonatkozó megállapításait tartalmazó értesítés kézhezvételét, illetve

visszaigazolt megérkezését követően 15 nap áll rendelkezésére ahhoz, hogy értesítse a Szolgáltatót arról, hogy:
a. nem fogadja el a Szolgáltatónak a számla helyességére vonatkozó bizonyítékait;
b. a díjreklamáció eredményeinek megfelelő, a következő esedékes számlán szereplő összeget, mely az esetleges késedelmi kamatokat is tartalmazza, a számlán feltüntetett határidőig nem egyenlíti ki;
c. jogorvoslati eljárást kezdeményez.

Ezen nyilatkozat hiányában a Szolgáltató – a díjtartozásra vonatkozó szabályok egyidejű alkalmazása mellett – a tartozás behajtása érdekében fizetési meghagyással élhet, illetve peres eljárást kezdeményezhet.
Az Előfizető díjreklamációjának elutasítása esetén jogosult a területileg illetékes hírközlési hatóság vizsgálatát kérni, vagy a Szolgáltató elutasításának kézhezvételét követő 30 napon belül – a Szolgáltató egyidejű értesítése mellett – az illetékes bírósághoz fordulni.
Ha az Előfizető a reklamált díjtartozást követően esedékes díjakat sem egyenlíti ki, akkor díjtartozás miatt a Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett szolgáltatást a reklamáció jogerős elbírálásáig korlátozhatja.
Ha az Előfizető egy már befizetett számla összege ellen reklamál – a számla teljesítését követő egy éven belül –, és a reklamáció megalapozott, akkor a Szolgáltató a tévesen felszámított összeget, a fizetési határidőtől számított kamatokkal együtt visszatéríti az Előfizető részére.
Az Előfizető kérésére a Szolgáltató biztosítja, hogy az Előfizető – az adatkezelési szabályok figyelembevételével –, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adataira vonatkozó kimutatást.
A Szolgáltató az Előfizető kérésére a fenti bekezdésben foglalt adatokat évente legfeljebb három alkalommal nyomtatott formában, illetve az Előfizető kérésének megfelelően elektronikus formában, díjmentesen átadja. Ha a díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatásokból megállapítható, hogy a díjreklamációra a Szolgáltató érdekkörében felmerült körülmény adott okot, úgy abban a naptári évben, amikor az első ilyen díjreklamáció bekövetkezett, a Szolgáltató az adatokat korlátlan számú alkalommal köteles az Előfizető számára díjmentesen átadni.
Egyebekben a díjreklamációra is a panaszbejelentésre és kezelésre vonatkozó általános szabályok irányadók.

6.3.6. Kötbér és kártérítési igények intézése

Az Egyedi Előfizetői Szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.
A Szolgáltató felelőssége kizárólag felróhatósága esetén áll fenn, azaz a Szolgáltató mentesül a kötbérfizetési, illetve kártérítési kötelezettsége alól, ha bizonyítja, hogy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható, illetve ha bizonyítja, hogy a hiba felelősségi körén kívül vagy elháríthatatlan ok miatt keletkezett, vagy a hibát az Előfizető okozta.
Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható.
A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető köteles a Szolgáltatót haladéktalanul értesíteni, ha észleli, hogy a Szolgáltató szolgáltatása nem, vagy nem kielégítően működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, melyek azért merülnek fel, mert az Előfizető e kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.
A kötbér és kártérítés mértékét jelen ÁSZF A.-D. Mellékletei, míg számításának módját és feltételeit a 7. Fejezet tartalmazza.
Jelen pont szerinti rendelkezések alkalmazása az Üzleti Előfizetők esetében nem kötelező, az eltérő szabályozást az Üzleti Előfizetői Szerződés tartalmazhatja.

6.4 Az ügyfélszolgálat működése az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje

6.4.1 Az Ügyfélszolgálat elérhetősége

Az 1.2 pontban meghatározott módon.
Az Ügyfélszolgálat minél jobb elérhetőségének biztosítása érdekében a Szolgáltató garantálja, hogy havi átlagban az Ügyfélszolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 60 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését biztosítja.

6.4.2. Az Ügyfélszolgálatra érkező telefonhívások rögzítése

A Szolgáltató az Ügyfélszolgálat hivatalos hívószámaira érkezett hívásokról hangfelvételt készíthet.
A Szolgáltató a telefonos ügyfélszolgálatra érkező és az előfizetői jogviszonyt érintő megkereséseket, panaszokat, valamint a Szolgáltató és az előfizető közötti telefonos kommunikációt külön jogszabályban meghatározottak szerint rögzítheti, és visszakereshető módon legalább egy évig megőrzi.
A Szolgáltató biztosítja, az Előfizető részére a Szolgáltatás évi átlagos 95%-os rendelkezésre állását az Előfizetői Szerződés teljes tartama alatt.
A rögzítés tényéről a Szolgáltató a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja.
A hangfelvétel másolatát a Szolgáltató köteles az előfizető kérelmére 30 napon belül, vagy a Hatóság felhívására a felhívásban megjelölt határidőn belül rendelkezésre bocsátani. Az előfizető részére előfizetői bejelentésenként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani. Az adott beszélgetésről történő minden további másolat kiadása csak díjfizetés után biztosított.
A hangfelvétel visszahallgatását a Szolgáltató külön kérésre Ügyfélszolgálatán is biztosítja.
A Szolgáltató a hibabejelentéssel és hibaelhárítással kapcsolatos valamennyi adatot, hangfelvételt 1 évig tárolja.
A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői bejelentésről a Szolgáltató hangfelvételt készíthet, amelyet visszakereshető módon – a hibabejelentéssel és hibaelhárítással kapcsolatos esetek kivételével – a bejelentés időpontjától számítva legalább két évig megőriz.
A kényelmesebb és gyorsabb ügyintézés érdekében a Szolgáltató ún. Automatikus Hangbemondásos Ügyfélszolgálati Rendszert (a továbbiakban: IVR rendszer) is működtet, amely lehetővé teszi, hogy az Előfizető egyes szolgáltatások megrendelését az IVR-en keresztül is elintézhesse. Az IVR működésével kapcsolatos információk és a megrendelhető szolgáltatások listája elérhető a Szolgáltató honlapján található.

6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele

Jelen ÁSZF a tudakozó szolgáltatásra vonatkozóan rendelkezést nem tartalmaz.

6.6. Tájékoztatás a szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése

A vitarendezés eredménytelensége esetén az Előfizető jogorvoslatért az alábbi szervekhez fordulhat:
Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság
Honlap:www.nmhh.hu
E-mail: info@nmhh.hu
Cím: 1376 Budapest, Pf. 997.
Telefon: (+36 1) 468 0500
Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság
Hírközlési és Média Biztosa
Honlap: www.mediaeshirkozlesibiztos.hu
Cím:1088 Budapest, Reviczky utca 5.
Levelezési cím: 1433 Budapest, Pf. 198.
Telefon: (+36 1) 429 8644
Fax: (+36 1) 429 8761
Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság
Honlap:www.nfh.hu

e-mail: fogyved_kmf_budapest@nfh.hu
Cím: 1088 Budapest, József krt. 6., Tel: (+36 1) 459 4800
Gazdasági Versenyhivatal
Honlap:www.gvh.hu e-mail: ugyfelszolgalat@gvh.hu
Cím: 1054. Budapest, Alkotmány u. 5., Telefon: (+36 1) 472-8851
Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság
Honlap: http://www.naih.hu/
E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu
Cím: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c., Telefon: (+36 1) 391 1400,
Budapesti Békéltető Testület
Honlap: http://www.bekeltet.hu/
E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu
Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310., Telefon: (+36 1) 488 21 31
A békéltető testület hatáskörébe tartozik a Felek közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése; A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testület.
Felek a köztük létrejött szerződéses jogviszonyból eredő jogvitáik esetére alávetik magukat a Szegedi Bíróság kizárólagos illetékességének.

7. DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR

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

Az Egyedi Előfizetői Szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokért általában egyszeri belépési díjat és havi előfizetési díjat, vagy más számítási alapú díjat, vagy díjcsomagba tartozó díjat, illetve esetenként egyéb szolgáltatási díjat kell fizetni.
A különböző díjak és díjcsomagok, illetve szolgáltatáscsomagok részletes tartalmát, valamint a különböző díjak mértékét jelen ÁSZF A.-D. Mellékletei tartalmazzák.
A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás nyújtásának megkezdésekor egyszeri díjat ún. belépési díjat felszámítani. A Szolgáltató – a jelen ÁSZF-ben meghatározott, az Előfizető egyértelmű ráutaló magatartásával igénybe vett szolgáltatások kivételével – nem jogosult az Előfizetőtől semmiféle díjat vagy más ellenszolgáltatást követelni, ha számára olyan szolgáltatást vagy berendezést, eszközt értékesített, amelyet az Előfizető nem rendelt meg.

7.1.1. A díjak, díj- illetve szolgáltatáscsomagok módosítása

A Szolgáltató a különböző díjak mértékét és a díjcsomagok, illetve szolgáltatáscsomagok után fizetendő összegeket, valamint a kedvezményeket a jogszabályokban és jelen ÁSZF-ben meghatározott keretek között és feltételekkel jogosult módosítani az Előfizetői Szerződések módosítására vonatkozó, 9. Fejezetben meghatározott általános szabályok szerint, az alábbi eltérésekkel.
A Szolgáltató biztosítja a határozott időtartamú szerződéssel nem rendelkező Előfizető részére az Egyedi Előfizetői Szerződés fennállta alatt a szabad díj- illetve szolgáltatáscsomag váltást. A felfelé történő

módosítás mindig díjmentesen, lefelé történő módosításra a tárgyévben egy alkalommal van lehetőség díjmentesen, minden további módosításért az Előfizető a jelen ÁSZF A.-D. Mellékleteiben meghatározott díjat köteles fizetni.
Mindaddig azonban, amíg az Előfizető nem tesz nyilatkozatot arra vonatkozóan, hogy melyik díj- illetve szolgáltatáscsomagot választja azok módosulása esetén, úgy addig a Szolgáltató az eredetileg előfizetett szolgáltatást tekinti elfogadottnak.
Új előfizetői hozzáférési pont létesítése esetén a díj- illetve szolgáltatáscsomag választás a létesítésre vonatkozó Egyedi Előfizetői Szerződésben történik.
Amennyiben egy díj- illetve szolgáltatáscsomag értékesítése megszűnik, az Előfizető az ÁSZF erre vonatkozó módosításának hatályba lépésétől számított, esetileg meghatározott 3-6 hónapon belül, a megszűnő díj- illetve szolgáltatáscsomag helyett a Szolgáltató bármely más díj- illetve szolgáltatáscsomagját választhatja, és abba szabadon, hátrányos következmények nélkül átléphet.
Amennyiben azonban erre vonatkozóan sem önként, sem Szolgáltató felszólítására nem tesz nyilatkozatot, az előzetesen egyedileg meghatározott időszak elteltével Szolgáltató az Előfizetői Szerződést felmondja.
Díj- illetve szolgáltatáscsomag módosításkor az Előfizetői Szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások köre és az előfizetői hozzáférési pont egyéb, az Előfizetői Szerződésben meghatározott jellemzői – ide nem értve, ha a díj- illetve szolgáltatáscsomag-váltás valamely lényeges műszaki jellemző megváltoztatásával jár együtt – nem változnak.
A díj- illetve szolgáltatáscsomag módosítására vonatkozó előfizetői igényt Szolgáltató az igény bejelentését követő hónap első napjával teljesíti. Amennyiben az előfizetői igény az adott hónap 25. napját követően írásban érkezik be Szolgáltatóhoz, úgy Szolgáltató ezen díj-, illetve szolgáltatáscsomag módosítására vonatkozó előfizetői igényt a bejelentést követő második hónap első napján köteles teljesíteni.
A választott díj- illetve szolgáltatáscsomag szerinti számlázást a Szolgáltató az új díj- illetve szolgáltatáscsomag aktiválásának napjától teljesíti.
A díjtartozással rendelkező Előfizetők díj- illetve szolgáltatáscsomag módosítási igényét a Szolgáltató a díjtartozás rendezéséig kizárja, illetve a jelen ÁSZF-ben meghatározott feltételekhez kötheti.
A díj- illetve szolgáltatáscsomagok igénybe vétele határozott időtartamú szerződések megkötéséhez is köthető.
A határozott időtartamra kedvezményes feltételekkel megkötött Előfizetői Szerződés szolgáltatási- illetve díjcsomagja csak a kedvezményes Előfizetői Szerződésben, és a vállalt kedvezményes feltételekben meghatározott jogkövetkezmények terhe mellett módosítható. A határozatlan időre kötött előfizetői szerződések tekintetében a Szolgáltató jogosult, a fogyasztói árszínvonal meghatározott változása esetén a szolgáltatás díjának naptári évenként legfeljebb egyszeri módosítására.

7.1.2. Az előfizetési díj

A szolgáltatások díját a Szolgáltató jogosult egyoldalúan módosítani, amennyiben a gazdálkodását, illetőleg a szolgáltatást befolyásoló körülmények azt indokolják.

7.1.3. Az akciók és akciós díjak elérhetősége

A Szolgáltató jogosult arra, hogy külön, előre meghirdetett módon és az általa meghatározott időszakban a havi díjak vagy az egyszeri díjak mértékét kedvezményesen állapítsa meg, esetleg részletfizetési kedvezményt adjon, valamint a Szolgáltató önállóan dönthet a kedvezményekről, meghatározott időtartamú, illetve meghatározott területi hatályú akciókról, amelyek a díjakat csökkentik (a továbbiakban: kedvezmény).
A Szolgáltató által alkalmazott kedvezmények és azok feltételei minden esetben elérhetők és megismerhetők a Szolgáltató honlapján és Ügyfélszolgálatán az ÁSZF-hez hasonló módon. Kérésre a Szolgáltató külön tájékoztatja az Előfizetőt az általa elérhető és igénybe vehető kedvezményekről.
A Szolgáltató a kedvezmények igénybe vételét határozott időtartamú szerződés megkötéséhez kötheti.

A kedvezmények igénybevételével kötött határozott időtartamú szerződés és ennek alapján a szolgáltatás igénybe vételének feltételeinek nyilvánosságát a Szolgáltató megfelelően biztosítja.
A Szolgáltató jogosult arra, hogy a kedvezmények igénybevételének feltételeit jelen ÁSZF rendelkezéseitől eltérően – az Előfizető részére azonban összességében előnyösen – határozza meg. A Szolgáltató a kedvezményektől függetlenül az Előfizetővel az ÁSZF-ben foglalt feltételeknek megfelelő Egyedi Előfizetői Szerződést köt, ha az Előfizető a kedvezményes feltételeknek nem felel meg, vagy azokat nem kívánja igénybe venni.
A kedvezményes feltételek nem tekinthetők a Szolgáltató állandó ajánlatának, azokat az Előfizetők a meghirdetett időtartamon belül létrejött Egyedi Előfizetői Szerződés mellett megkötött határozott időtartamú szerződés keretében vehetik igénybe, erre tekintettel a Szolgáltató a feltételeket nem köteles az ÁSZF-be beemelni, a hatóság részére megküldeni, vagy az ÁSZF- módosítás szabályainak megfelelően közzétenni.
Amennyiben a Szolgáltató a kedvezményes időszak során jelen ÁSZF-ben meghatározott egy vagy több díjelem tekintetében alacsonyabb díj biztosítására vállalt kötelezettséget, majd olyan általános díjemelést hajt végre, amely a kedvezmények igénybevételével kötött határozott időtartamú szerződések díjait is érinti, az Előfizetőnek joga van az Egyedi Előfizetői Szerződést felmondani. Nem illeti meg Előfizetőt ez a jog akkor, ha a kedvezményes feltételek között a Szolgáltató a nem kedvezményes díjakhoz képest állandó díjkülönbözet vagy díjarány alkalmazását vállalta, és a díjemelés következtében a kedvezmény mértéke nem csökken. A Szolgáltató jogosult az Igénylőt a kedvezmények igénybevételből kizárni, ha nem felel meg a kedvezmény kapcsán meghatározott feltételeknek.
A kedvezmény keretében megkötött Egyedi Előfizetői Szerződést a Szolgáltató jogosult nem kedvezményes szerződésként kezelni a szerződés teljes időtartamára vonatkozóan, ha utóbb kiderül, hogy az Igénylő az igény beadásakor nem felelt volna meg a kedvezményes feltételeknek és nyilatkozatával a Szolgáltatót megtévesztette, vagy a kedvezmények igénybevételével kötött határozott időtartamú szerződést megszegte. A Szolgáltató ezen Előfizetőktől a kedvezményt megvonja, s a már megkötött Előfizetői Szerződést, amennyiben ebben a Felek megegyeznek, az ÁSZF-nek megfelelően módosítja, vagy ha ilyen megegyezés nem jön létre, a Szolgáltató jogosult a szerződést megszűntetni.
A szolgáltatásokat terhelő adók jogszabályon alapuló változása esetén a kedvezményesen megkötött Előfizetői Szerződések díjazása, illetve a díjak változása tekintetében ugyanazokat az elveket kell alkalmazni, mint a nem kedvezményes szolgáltatások esetében.

7.1.4. A Szolgáltató által nyújtott kedvezmények megszűnése az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnése, illetve megszüntetése alkalmával

Amennyiben az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésekor az Előfizető valamilyen kedvezményt vett igénybe, melyet a Szolgáltató egy megjelölt szolgáltatási szint igénybevételéhez kötött, vagy az Előfizető korábbi Egyedi Előfizetői Szerződéseire tekintettel adott, úgy az Egyedi Előfizetői Szerződés felmondásakor az Előfizető elveszti ezen kedvezményt.
A kedvezményt abban az esetben is elveszti az Előfizető, ha az Egyedi Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi felmondására az Előfizető szerződésszegése miatt kerül sor.

7.1.5. A hibaelhárítás költsége

A Szolgáltató amennyiben a hiba a felelősségi körében keletkezett, úgy a hibaelhárításáért díjat nem számol fel, így a Szolgáltatónál felmerülő – javítási, kiszállási – költségeket, illetve a hiba behatárolása és elhárítása során az Előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az Előfizetőre.
Amennyiben azonban a hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a Szolgáltató által használatba adott műszaki berendezésből adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos, jelen ÁSZF A.-D. Mellékleteiben

meghatározott költségeket a Szolgáltató által kiadott számla alapján az Előfizető köteles a Szolgáltató számára megfizetni. Különösen vonatkozik ezen rendelkezés az analóg kábeltelevíziós szolgáltatást igénybe vevő előfizetőkre; esetükben ugyanis a Szolgáltató digitális szolgáltatással összefüggő hibaelhárítást kizárólag az A mellékletben meghatározott kiszállási díj megfizetése esetén vállal.
Ha a Szolgáltató, illetve a Hivatalos szerelő az Előfizető kérésére az Előfizetővel egyeztetett időpontban a tulajdonában álló vagy általa használt ingatlanhoz kiszáll, az Előfizető a jelen ÁSZF A.-D. Mellékleteiben található díjszabásban meghatározott mértékű kiszállási díjat köteles megfizetni, kivéve, ha a kiszállásra a Szolgáltatónál felmerült okból kerül sor.
A díjfizetési kötelezettség az Előfizetőt abban az esetben is terheli, ha a Szolgáltató, illetve a Hivatalos szerelő az Előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy amennyiben a hiba oka az Előfizetőnél merült fel (például az Előfizető hibás végberendezése, rongálása, stb.), továbbá, ha a hibabejelentés téves, vagy megtévesztő jellegű.
Amennyiben ennek feltételei adottak, a Szolgáltató, illetve a Hivatalos szerelő a kiszállást az Előfizető kérésére soron kívül teljesíti. Ez esetben a Szolgáltató az Előfizető kérésének elfogadásától számított 6 órán belül a kiszállást a díjszabásban meghatározott mértékű expressz kiszállási díj ellenében teljesíti.

7.1.6. A kínált díjfizetési módok

Az Előfizető saját választása szerint készpénzben, vagy pénzintézeten keresztül egyenlítheti ki számláit.
Készpénzes fizetési módok:
a. a Szolgáltató által biztosított postai készpénz-átutalási megbízással;
b. az Ügyfélszolgálati irodában történő befizetéssel.

Postai készpénz-átutalási megbízással történő fizetés választása esetén a Szolgáltató többlet díjat számolhat fel.
Pénzintézeten keresztül történő fizetési módok:
a. az Előfizető által adott megbízás alapján pénzintézetnél vezetett folyószámláról (csoportos beszedési megbízással), azzal, hogy két egymást követő sikertelen beszedési kísérlet esetén a Szolgáltató jogosult postai készpénz-átutalási megbízáson beszedni az elmaradt szolgáltatási díjakat;
b. az Előfizető részéről banki átutalással, bankkártyás fizetéssel az ügyfélszolgálati pontokon vagy online bankkártyás fizetéssel Ügyfélkapu regisztrációt követően;
c. felhatalmazó levél alapján azonnali beszedési megbízással. Utóbbi két esetben meghatározott fizetési módok választása esetében az Előfizetőnek kell gondoskodnia a pénz rendeltetésének egyértelmű azonosítására vonatkozó adatok közléséről, melynek elmulasztásából eredő következményekért az Előfizető felelősséggel tartozik.

7.1.7. Számlázási időszak

A Szolgáltató havonta egyszer számlát állít ki az esedékes díjakról és egyéb fizetési kötelezettségekről (a továbbiakban: díjak).
A Szolgáltató üzletpolitikai megfontolásból meghatározott időszakra a fentiektől eltérő számlázási gyakoriságot is biztosíthat az Előfizetők részére (éves, féléves, negyedéves számlázási gyakoriság).
A Szolgáltató számlázási időszaka a naptári hónap első nap 0:00 órájától az utolsó nap 24:00 órájáig tart (a továbbiakban: tárgyhónap).
A Szolgáltató az előre fizetendő díjú kábeles szolgáltatásai tekintetében az esedékes díjakról legkésőbb adott hónap 20. napjáig a számlázási időszakot megelőzően, a forgalmi alapú számla tekintetében pedig utólag küld számlát az Előfizetőnek ezen időpontig bezárólag. Műholdas szolgáltatás esetén pedig legkésőbb adott hónap 30. napjáig a számlázási időszakot megelőzően küld számlát az Előfizetőnek.
A rendszeres díjak megfizetése a - számlázási gyakoriságnak megfelelő - tárgyidőszakra vonatkozóan előre, az egyéb díjak az igénybevételt követő számlázási időszakban, utólag esedékesek.
A számlázási gyakorlatból adódóan a Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az újonnan belépő Előfizetők, illetve az

újonnan igényelt szolgáltatás esetében számlaösszevonást alkalmazzon.
Ha az Előfizető a számlát kábel szolgáltatás esetén a tárgyhó 25-éig, műholdas szolgáltatás esetén tárgyhót követő hónap 5. napjáig nem kapja meg, úgy ezt a Szolgáltató felé köteles bejelenteni és számlamásolatot igényelni. Az ezen okból kiállított számlamásolat díjtalan.
Amennyiben a fizetési határnap munkaszüneti napra esik, a fizetés határnapja a következő munkanap.
A Szolgáltató a tárgyhóban fel nem számított vagy tévedésből be nem szedett díjakat és egyéb költséget az esedékesség napjától számított egy éven belül számlázhatja ki.

7.1.8. A számla tartalma

A Szolgáltató az Előfizető részére küldött számlában az Előfizető által fizetendő valamennyi díjat és esetleges további költséget szolgáltatásonkénti, illetve jogcímenkénti bontásban tünteti fel.
A számlában külön feltüntetésre kerülnek a díjazási időszakok és kedvezmények is.
A számla előállításakor a Szolgáltató a számla végösszegét forintra kerekítve adja meg.
A Szolgáltató a szolgáltatáshoz kapcsolódó az Előfizető részére nyújtott többlet, illetve kiegészítő szolgáltatások díjait a számlában egyértelműen és külön feltünteti.
Az előfizetési díjról szóló számla közvetített szolgáltatást tartalmaz.

7.1.9. Összevont számlázás

A Szolgáltató jogosult az Előfizetőnek nyújtott összes előfizetői szolgáltatásról (televízió, internet, telefon, illetve kiegészítő szolgáltatások) egy, a szolgáltatási díjakat összevontan tartalmazó számlát kiállítani.
Amennyiben az Előfizető által a Szolgáltatónak megfizetett díj, az ilyen módon kiszámlázott szolgáltatási díjakat teljességgel nem fedezi, abban az esetben a Szolgáltató a következő sorrendben számítja be az Előfizető által teljesített részfizetéseket:
a. televíziós szolgáltatás;
b. internet szolgáltatás;
c. telefon szolgáltatás;
d. kiegészítő szolgáltatások;
illetve:
e. régebben lejárt tartozás;
f. azonos lejárat esetén a terhesebb tartozás;
g. egyenlő mértékben terhes tartozás esetén a kevésbé biztosított tartozás.

7.1.10. A számlával összefüggő további rendelkezések

Új Előfizető esetében a Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírásakor készpénzben kérni az esedékes egyszeri és havi díjakat, melyről külön számlát állít ki.
A számlák kiküldése folyamatosan történik az Előfizetők részére, mely időpont nem változtatható meg az Előfizető kérelmére sem.
A számlalevelek kézbesítése az Előfizető által megjelölt címen elhelyezett postaládába, postafiókba vagy egyéb, a levelek fogadására alkalmas eszközbe történik.
Az Előfizető által kezdeményezett díj- illetve szolgáltatáscsomag-módosítás a következő tárgyhavi számlában jelenik meg.

7.1.11. A számlázás integritása

A Szolgáltató általi számlázás a Szolgáltatónál vezetett előfizetői nyilvántartás és az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás alapján történik.
A Szolgáltató kizárólag az Egyedi Előfizetői Szerződésben szereplő, illetve az Előfizető által igénybe vett szolgáltatást jogosult kiszámlázni, az Előfizetői Szerződésben megjelölt díjak szerint.
A Szolgáltató számlázási rendszere zárt, megfelelő biztonsági eljárásokkal védett, külső személyek által nem manipulálható számítógépes automatizáláson alapszik.

7.1.12. A díjkiegyenlítés határideje

A Szolgáltató a fizetendő díjakról számlát bocsát ki az Előfizető számára, melynek kiegyenlítési határideje a számlában feltűntetett befizetési határidő. A számlán a befizetési határidő minden esetben feltüntetésre kerül.
A Szolgáltató köteles számláját az azon feltüntetett befizetési határidő előtt 8 nappal az Előfizető részére megküldeni.

7.1.13. Az elektronikus számla

Az Előfizető az elektronikus számla (a továbbiakban: e-számla) szolgáltatást az Ügyfélszolgálaton személyesen, illetve a Szolgáltató honlapján az Ügyfélkapun keresztül történő regisztrációval rendelheti meg.
A Szolgáltató az e-számla igénybevétele esetén az Előfizetőnek kedvezményes előfizetési díjat számíthat fel.
Előfizető tudomásul veszi, hogy a sikeres megrendelést, illetve regisztrációt követően kizárólag elektronikus úton (e-mailben, illetve a Szolgáltató honlapján az Ügyfélkapun keresztül) kap számlát, illetve a számla kiállításáról való értesítést vagy fizetési emlékeztetőt, illetve felszólítást, azaz a továbbiakban sem papíralapú számlát, sem készpénz átutalási megbízást, sem papír alapú fizetési emlékeztetőt, illetve felszólítást nem állít ki részére Szolgáltató.
Az e-számlára vonatkozó részletes előírásokat a Szolgáltató honlapján teszi közzé.
Az e-számla szolgáltatás igénybe vétele esetén a számla kézbesítése az Előfizető által megadott e-mail címre küldött értesítést jelenti, melyben Előfizető tájékoztatást kap Szolgáltatótól az e-számlának a Szolgáltató honlapján történő megjelenéséről is.
Amennyiben az Előfizető e-számla szolgáltatást vesz igénybe, úgy szintén kizárólag elektronikus módon értesíti a Szolgáltató az Előfizetőt esetleges díjfizetési hátralékairól, elmaradásairól, mely értesítésben a Szolgáltató egyúttal megjelöli azt a fizetési póthatáridőt, amelyen belül az Előfizető díjtartozását kiegyenlítheti, valamint tájékoztatja az Előfizetőt a szolgáltatás korlátozásának lehetőségéről, illetve az Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi felmondásának lehetőségéről, amennyiben az Előfizető tartozását nem rendezi.
Amennyiben ezen értesítés Előfizetőhöz történő megérkezését az Előfizető nem igazolja vissza, vagy az az Előfizető érdekkörében felmerült egyéb ok miatt nem állapítható meg, úgy a Szolgáltató a sikertelen első kézbesítést követő 5 nap elteltével ismételt értesítést küld. Ezen második kézbesítési kísérletet követő 5 nap elteltével a Szolgáltatót további értesítési kötelezettség nem terheli.

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

Az Egyedi Előfizetői Szerződés felmondása nem mentesíti az Előfizetőt a szerződésből eredő tarozásainak megfizetése, illetve a Szolgáltató tulajdonát képező eszközök visszaszolgáltatásának kötelezettsége alól.
Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató tulajdonát képző eszközöket nem vagy nem rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban szolgáltatja vissza, vagy a leszerelést nem teszi lehetővé, a Szolgáltató jogosult kártérítési igényt érvényesíteni.
A Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnése, illetve megszüntetése esetén a belépési díjat, illetve a létesítéshez kapcsolódó egyéb díjakat nem téríti vissza.
Az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnésekor az Előfizető túlfizetése esetén a Szolgáltató a túlfizetés mértékéig, az Előfizető által megjelölt bankszámlaszámra vagy postai címre teljesítve köteles a díjvisszatérítésre.
A túlfizetést, díjkülönbözetet a Szolgáltató kizárólag banki átutalás vagy belföldi postautalvány útján téríti vissza.

7.1.15. A határozott időtartamú Egyedi Előfizetői Szerződés megszüntetése alkalmával esedékessé váló díjak

Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú Egyedi Előfizetői Szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy szolgáltatást igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést felmondja a határozott időtartam lejárta előtt, vagy a Szolgáltató ÁSZF-jének 12.6 és 12.7 pontjában foglaltaknak a megsértésével – illetve az Eht. 134. § (13) bekezdésében foglalt magatartás tanúsításával – a Szolgáltató felmondására szerződésszegésével okot szolgáltat, a Szolgáltató kizárólag az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket követeli, a

felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűz. Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet, a Szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.
E kedvezmények díját a Szolgáltató nem jogosult követelni, ha az Előfizető az Előfizetői Szerződést azért mondja fel, mert a Szolgáltató a hibabejelentéseit követően a hibát 30 napig nem tudja elhárítani.
A Szolgáltató ezen díjigényeit kötbér formájában is érvényesítheti.
Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú szerződés hatálya alatt a szolgáltatás szüneteltetését is kérte, úgy az Előfizető általi felmondás esetén a határozott időtartamú szerződéssel érintett időtartam számításánál azt az időtartamot veszi figyelembe a Szolgáltató, amely alatt az Előfizető ténylegesen igénybe vette a szolgáltatást. Egyéb esetekben a teljes időtartam figyelembe vételre kerül.

7.2. A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések

7.2.1. Késedelmi kamat

Szolgáltató jogosult késedelmes fizetés esetén késedelmi kamatot felszámolni Előfizető felé, mely a Ptk.-ban meghatározott mindenkori törvényes késedelmi kamat mértékének felel meg.
A késedelmes időszak első napja a számlán feltüntetett befizetési határidőt követő nap.
A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg az Előfizető a számlát nem fizeti be.
Késedelmi kamat illeti meg a Szolgáltatót az alaptalanul reklamált, illetve a befizetési határidőt követően megkifogásolt számlák esetében is, a fizetési határidőig be nem fizetett számlaösszeg erejéig.
A Szolgáltató által hibásan kiszámlázott és pénzügyileg rendezett tételek esetében – az előfizetői reklamáció jogossága esetén – az Előfizetőt a késedelmi kamattal egyező mértékű kamattal számolt jóváírás illeti meg, a befizetés és az Előfizetőnek való visszautalás közti időszakra.

7.2.2. Egyéb rendelkezések a díjfizetéssel összefüggésben

Szolgáltató jogosult díjtartozás esetén jogos követelése behajtása céljából, az általa megbízott és vele szerződéses jogviszonyban álló követeléskezelő társaság részére a díjhátralékkal rendelkező Előfizetők adatait átadni, továbbá a követeléskezelő társaság eljárásának adminisztrációs díját (hátralékos ügyenként legfeljebb bruttó 3.000,- Ft-ot) az Előfizetőre áthárítani. Az Előfizető a Szolgáltató részére adminisztrációs díjat köteles fizetni, amennyiben a Szolgáltató olyan adminisztrációs eljárását, szolgáltatását veszi igénybe, melynek biztosítására a Szolgáltató egyébként nem köteles, vagy amelynek megfizetésére az Előfizető az Előfizetői Szerződés alapján kötelezhető.
A Szolgáltató jogosult a késedelmes befizetésből származó költségeit az Előfizetőre áthárítani, és azokat a következő számlán kiszámlázni.
A Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett szolgáltatások után befizetett valamennyi díjról, illetve díjtartozásokról pontos, naprakész nyilvántartást vezet. Ezen nyilvántartás adatait az Előfizető bármikor megismerheti, s benne foglalt adatokról, a kibocsátott számlákról, azok teljesítéséről másolatot kérhet.
Túlfizetés esetén az Előfizető döntésétől függően a Szolgáltató a túlfizetett összeget az ügyfélszámhoz rendelten az Előfizető egyenlegén tartja nyilván, majd az Előfizető következő időszaki számláján szereplő fizetendő végösszegből levonja. A Szolgáltató a túl-, vagy előrefizetések után kamatot nem fizet.

7.3. A kártérítési eljárás szabályai

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

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

7.3.1. A Felek jogai a szolgáltatás hibás teljesítése esetén

Az Előfizetői Szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével. Az Előfizető ezen kívül meghatározott mértékű kötbérre jogosult.
A Szolgáltató mentesül a kártérítési felelőssége, illetve kötbér fizetési kötelezettsége alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetőleg a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható.
Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.
Amennyiben az Előfizetőt a Szolgáltató hibás vagy késedelmes teljesítése miatt kár érte, azonban a jelen ÁSZF rendelkezései szerint kötbér nem illeti meg, vagy álláspontja szerint az igazolt kára a jelen ÁSZF-nek megfelelően számított kötbér mértékét meghaladja, kárigényét a Szolgáltatónál külön kell jeleznie. Ez esetben a Szolgáltató 30 napon belül kialakítja a kárigénnyel kapcsolatos álláspontját, s arról az Előfizetőt értesíti.

7.3.2. Az Előfizető anyagi felelőssége a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközökért

Az Előfizető köteles az Egyedi Előfizetői Szerződés fennállása alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt technikai eszközök és berendezések teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért helyt állni.

Az Előfizető hálózatot érintő bármiféle karbantartási vagy javítási munkát egyedül a Szolgáltatóval, illetve az általa megbízott Hivatalos szerelővel végeztethet el. Az Előfizető teljes kártérítési felelősséggel tartozik abban az esetben, ha illetéktelen beavatkozás (a Szolgáltatótól vagy a Hivatalos szerelőtől eltérő személy, vagy az Előfizető saját tevékenysége) folytán a hálózat bármiféle kárt szenved.

7.4 Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai

A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult hibát 96 órán belül kijavítani.
Amennyiben a hibajavításra meghatározott időtartamot a hiba kijavítása meghaladja Szolgáltató kötbérfizetésre köteles, ha a hiba elhárításának elhúzódása vagy elmaradása a Szolgáltatónak betudható ok miatt következett be. Ha a hibaelhárítás elhúzódása, illetve elmaradása nem a Szolgáltatónak betudható, illetve ha a hibát az Előfizető okozta, a Szolgáltató kötbérfizetésre nem köteles. Az Előfizetőt nem illeti meg kötbér, ha:
a. a hibát nem a jelen ÁSZF-ben írtak szerint jelentették be;
b. a hibát a Szolgáltató a bejelentést követően a hiba elhárítására meghatározott időtartam alatt elhárította;
c. a javítás elhalasztását az Előfizető kérte;
d. a hiba okát az Előfizető idézte elő;
e. a hiba elhárítása, illetve javítása az Előfizetőnek felróhatóan nem valósult meg határidőben. Ha a hiba elhárítására azért nem kerül határidőn belül sor, mert a Szolgáltató elmulasztotta értesíteni az Előfizetőt a szükséges helyszíni vizsgálatok időpontjáról, akkor a kötbér mértéke a vetítési alap kétszerese az értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig számítva.
Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke a vetítési alap nyolcszorosa a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra számítva. Ha a hiba

következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltatónak az előzőekben meghatározott kötbér felét kell fizetnie.
A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap:
a hibabejelentés hónapjára vonatkozó, Egyedi Előfizetői Szerződés szerinti havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg.
Az Előfizetőt megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes.
Kötbérfizetési kötelezettségnek a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás vagy a szerződés megszűnésétől számított 30 napon belül – az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról kötbérfizetési kötelezettség teljesítésének módjáról szóló tájékoztatással együtt – tesz eleget:
a. havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az előfizető egyenlegén jóváírva;
b. az Előfizetői Szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető választása szerint egy összegben az Ügyfélszolgálaton, postai utalvánnyal vagy
amennyiben ehhez az Előfizető hozzájárul, és a Szolgáltató rendelkezik az Előfizető szükséges adataival banki átutalással megfizetve.

Postai utalvánnyal történő kifizetés, illetve banki átutalás esetén a Szolgáltató jogosult a fizetendő kötbérből levonni a postai utalványozás, illetve a banki átutalás igazolható költségét.
Amennyiben az Előfizetőn kívül álló okból a szolgáltatás igénybevétele nem lehetséges, a Szolgáltató az Előfizető által megfizetett belépési díjat az Előfizető részére annak késedelmi kamataival együtt visszafizeti.

7.4.1. Kötbér és kártérítési igények intézése

Az Egyedi Előfizetői Szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a NetChannel Plusz Kft Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.
A Szolgáltató felelőssége kizárólag felróhatósága esetén áll fenn, azaz a Szolgáltató mentesül a kötbérfizetési, illetve kártérítési kötelezettsége alól, ha bizonyítja, hogy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható, illetve ha bizonyítja, hogy a hiba felelősségi körén kívül vagy elháríthatatlan ok miatt keletkezett, vagy a hibát az Előfizető okozta.
Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható.
A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető köteles a Szolgáltatót haladéktalanul értesíteni, ha észleli, hogy a Szolgáltató szolgáltatása nem, vagy nem kielégítően működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, melyek azért merülnek fel, mert az Előfizető e kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.
A kötbér és kártérítés mértékét jelen ÁSZF A.-D. Mellékletei, míg számításának módját és feltételeit a 7. Fejezet tartalmazza.
Jelen pont szerinti rendelkezések alkalmazása az Üzleti Előfizetők esetében nem kötelező, az eltérő szabályozást az Üzleti Előfizetői Szerződés tartalmazhatja.

8. A SZÁMHORDOZÁSSAL, SZÜNETMENTES SZOLGÁLTATÓVÁLTÁSSAL, A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI

8.1. A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

Szabályai részletesen a D. Mellékletben találhatók.

8.2. Internet-hozzáférés szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik

A szolgáltatás sajátosságai nem teszik lehetővé, a jelen ÁSZF a címben foglaltak tekintetében rendelkezést nem tartalmaz.

8.3. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetítőválasztást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban

Jelen ÁSZF a címben foglaltak tekintetében rendelkezést nem tartalmaz.

9. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA

Egyedi Előfizetői Szerződést a Felek határozott vagy határozatlan időre köthetnek.
Szolgáltató általánosan határozatlan időre szóló Egyedi Előfizetői Szerződéseket köt, mely gyakorlatától kizárólag jelen ÁSZF-ben meghatározott esetekben tér el. Így Szolgáltató jogosult határozott időtartamú Egyedi Előfizetői Szerződést kötni Előfizetővel:
a. ha Előfizető az igénybejelentésben szereplő ingatlan használatára nem tulajdonosi jogviszony alapján jogosult, s az a tulajdonosi hozzájárulást az igénybejelentéshez nem tudja mellékelni;
b. amennyiben a telepítési címen hátralék van.

Az e pont szerinti egyes rendelkezések alkalmazása az Üzleti Előfizetők esetében nem kötelező, az eltérő szabályozást az Üzleti Előfizetői Szerződés tartalmazhatja.
Az Előfizető által kedvezmények igénybevételével kötött határozott időtartamú szerződések, minden esetben csak külön szerződésben, egyedileg meghatározott ideig és módon kötik a Feleket.

A Szolgáltató e külön szerződések tartalmát és igénybevételének feltételeit minden esetben egyoldalúan és az adott akció keretében eseti jelleggel határozza meg.
A kedvezmények igénybevételével kötött határozott időtartamú szerződés az Egyedi Előfizetői Szerződésétől is független oly módon, hogy a határozott idő lejárta után, az igénybe vett szolgáltatásra vonatkozóan az ÁSZF-ben foglalt feltételek szerint kerülhet sor a szolgáltatások további igénybe vételére, illetve elszámolására, hacsak az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződését a határozott idő lejártával együtt meg nem szünteti.
Amennyiben Előfizető a határozott időtartamra kötött szerződés hatálya alatt az Egyedi Előfizetői Szerződését felmondás útján megszünteti, vagy olyan szerződésszegést követ el, amely a Szolgáltatónak okot ad az azonnali hatályú felmondásra, úgy a Szolgáltató jogosult vele szemben a jelen ÁSZF-ben, és az Egyedi Előfizetői Szerződésben foglalt szankciókat alkalmazni. Az igénybevett kedvezmények mértékét a kedvezmények igénybevételével kötött határozott időtartamú szerződés foglalja magába.

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

A Szolgáltató által alkalmazott szerződési időszak határozott időtartamú szerződés esetén:
a. természetes személy Előfizetők esetén min. 3 hónap, max. 24 hónap;
b. egyéb Előfizetők esetén min. 12 hónap, max. 24 hónap.

Ettől a rendelkezéstől a Szolgáltató az Előfizetők érdekében egyedileg eltérhet, de a szerződés tartama a 24 hónapot nem haladhatja meg.
E pontban foglalt rendelkezések alkalmazásától a Felek Üzleti Előfizetők esetében egyező akarattal eltérhetnek.

9.2. A határozott idő letelte

A határozott idő leteltét megelőző 30-60 nap közötti időszakban a Szolgáltató az Előfizetőt vagy a számlalevél mellékletében, vagy ennek hiányában az Előfizető által

választott közvetlen értesítési mód igénybevételével, de utólag is igazolható módon tájékoztatja a következőkről:
a. határozott időtartamú szerződés esetén a határozott időtartamú szerződés megszűnésének pontos időpontjáról. A tájékoztatás elmaradása esetén az Előfizetőt a hosszabb határozott időből eredően semmiféle hátrányos jogkövetkezmény nem érheti. Amennyiben a határozott idő leteltét megelőző 30-60 nap közötti időszakban az előfizető nem nyilatkozik írásban, további hűségnyilatkozattól való elzárkózásától, úgy a szerződés eredeti hűséggel való meghosszabbításával nem emeli az ügyfél előfizetési díját.

10. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG

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

Szolgáltató az Előfizető adatainak kezelését kétféle, jogalappal, a hatályos adatvédelemre, illetve hírközlésre vonatkozó jogszabályoknak megfelelően az érintett előfizető hozzájárulásával vagy törvényi felhatalmazás alapján folytatja.
Előfizetőnek az Igénybejelentéskor, illetve az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésekor nyilatkoznia kell arról, hogy hozzájárul-e az Eht. 157.§. (2) bekezdésében foglalt adatállományon kívüli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak az Eht-ban meghatározott céloktól eltérő felhasználásához.
Adatkezelésnek számít a fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők rögzítése is.
Szolgáltató különösen az alábbiak adatkezelési célokhoz kérheti az Előfizető hozzájárulását:
a. adatai felhasználásához az előfizetői névjegyzékben, illetve más hasonló címjegyzékben, valamint a tudakozó szolgáltatásban;
b. a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok további felhasználásához;
c. a Szolgáltató által nyújtott további szolgáltatások értékesítése érdekében, illetve üzletszerzés céljából az Előfizető személyes adatainak kezeléséhez;
d. tételes számlamelléklet biztosításához;
e. a közvetítőválasztásra vonatkozó adatok kezeléséhez;
f. az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok rögzítéséhez;
g. közvetlen üzletszerzéshez, tájékoztatáshoz, közvélemény- és piackutatáshoz;
h. a hívószámkijelzéshez és hívásátirányításhoz;
i. Előfizető közvetlen értesítéséhez.

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

10.1.1 Az Előfizető azonosító adatai

Természetes személy: neve, lakhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye; születési neve, születési helye és ideje; nem természetes személy: cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma.
Adatkezelés célja: Előfizető azonosítása, számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, illetve az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében, valamint a számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése.
Az adatkezelés jogalapja: Eht. 157. § (2) bekezdés, valamint Eht. 159/A. § (1) a), illetve számviteli jogszabályok.
Megőrzési idő: a szerződés megszűnését követő 1 év, illetve a számviteli jogszabályok alapján 8 év.

10.1.1.1 Egyéb személyek személyes adatai

Korlátozottan cselekvőképes természetes személy: törvényes képviselőjének neve, lakhelye, tartózkodási helye, születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve; kapcsolattartó személy, meghatalmazó és meghatalmazott személyazonosító adatai.
Adatkezelés célja: az Előfizető azonosítása, számlázás, díjak beszedése, az Előfizetői Szerződés figyelemmel kísérése, illetve az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében, valamint a számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése.
Adatkezelés jogalapja: Eht. 129. § (6), Eht. 157. § (2) bekezdés, valamint Eht. 159/A. § (1) a), illetve számviteli jogszabályok, valamint bizonyos adatok esetén az érintett önkéntes hozzájárulása.
Megőrzési idő: a szerződés megszűnését követő 1 év, illetve a számviteli jogszabályok alapján 8 év, valamint az önkéntesen megadott adatok esetén a hozzájárulás visszavonásáig.

10.1.2 Számlázással összefüggő adatok

Az Előfizető bankszámla száma, az Előfizető számlázási címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől), a szolgáltatási díjak megfizetésének módja;
az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;
díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok;
díjtartozás esetén az Előfizetői Szerződés felmondásának eseményei;
a szolgáltatás igénybevételének dátuma.
Adatkezelés célja: számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az Előfizetői Szerződés figyelemmel kísérése.
Adatkezelés jogalapja: Eht. 157. § (2) bekezdés, illetve számviteli jogszabályok.
Megőrzési idő: a szerződés megszűnését követő 1 év, illetve a számviteli jogszabályok alapján 8 év.

10.1.2.1 Egyéb személyes adatok

Természetes személy Előfizető személyi igazolvány száma vagy egyéb azonosító okmányának száma, anyja neve.
Adatkezelés célja: Előfizető védelme, növeli a személyazonosság igazolásának biztonságát, csökkenti a személyes adatokkal való visszaélés lehetőségét, segíti a nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen dokumentumok azonosítását.
Adatkezelés jogalapja: az Előfizető önkéntes hozzájárulása az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvény (a továbbiakban: Info tv.) 5. § (1) a) pont alapján.
Megőrzési idő: az Előfizetői Szerződésmegszűnését követő 1 évig, illetve az Előfizető hozzájárulásának visszavonásáig.

10.1.3 Közvetlen értesítési elérhetőségek

Az Előfizető email címe, illetve telefonszáma.
Adatkezelés célja: az Előfizető közvetlen értesítése.
Adatkezelés jogalapja: az Előfizető önkéntes hozzájárulása az Info tv. 5. § (1) a) pont alapján.
Megőrzési idő: az Előfizetői Szerződés megszűnését követő 1 évig, illetve az Előfizető hozzájárulásának visszavonásáig

10.1.4. Az Előfizetőt azonosító egyéb adatok

Az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója
előfizetői azonosító, szerződésszám
Adatkezelés célja: Előfizető azonosítása, számlázás, díjak beszedése, az Előfizetői Szerződés figyelemmel kísérése, illetve az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében, valamint a számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése.

Adatkezelés jogalapja: Eht. 157. § (2) bekezdés, valamint Eht. 159/A. §, illetve számviteli jogszabályok.
Megőrzési idő: a szerződés megszűnését követő 1 év, illetve a számviteli jogszabályok alapján 8 év.

10.1.5 Egyéb előfizetői adatok

Előfizető hozzájárulása szerinti egyéb személyes adatok.
Adatkezelés célja: direkt marketing, tájékoztatás, tudományos, közvélemény- és piackutatás, valamint közvetlen üzletszerzés, illetve a hozzájárulásban megadott cél.
Adatkezelés jogalapja: az Előfizető önkéntes hozzájárulása az Info tv. 5. § (1) a) pont szerint.
Megőrzési idő: az Előfizetői Szerződésmegszűnését követő 1 évig, illetve az Előfizető hozzájárulásának visszavonásáig.

10.1.6 Telefonos hangrögzítés

Telefonon történt, a Felek közötti kommunikációról készült hangfelvétele
Adatkezelés célja: az Előfizetői Szerződés kapcsán a Felek között létrejött kommunikáció megtörténtének és tartalmának igazolása.
Adatkezelés jogalapja: Eht. 141. § (1), 6/2011 (X.6) NMHH rendelet 10. § (1) szerint.
Megőrzési idő: a felvétel készítésének napjától számított 1 ill. 2 évig.

10.1.7 Az adatok továbbításának esetei

Előfizető személyes adatait harmadik személy részére a Szolgáltató csak akkor teszi hozzáférhetővé, illetve továbbítja másnak, ha ehhez az Előfizető kifejezetten hozzájárult, vagy ezt jogszabály írja elő.
Szolgáltató az előfizetői adatokat közvetlen üzletszerzésre, direkt marketing vagy tájékoztatási célra, így különösen saját üzletszerzési céljaira kizárólag az Előfizető kifejezett és előzetes hozzájárulásával használja fel. Nem minősül ilyen célú felhasználásnak, ha a Szolgáltató az ÁSZF-ben foglaltaknak megfelelően az Előfizető közvetlen értesítésére használja fel.
Szolgáltató az Előfizető adatait harmadik személynek közvetlen üzletszerzésre, direkt marketing vagy tájékoztatási célra, így különösen saját üzletszerzési céljaira kizárólag csak az Előfizető erre vonatkozó kifejezett hozzájárulása esetén adja át. Az Előfizető adatai felhasználására vonatkozó nyilatkozatát bármikor módosíthatja, illetve visszavonhatja, ezután adatai csak e módosított keretek között használható fel, illetve visszavonás esetén ez továbbra már nem lehetséges. Szolgáltató által kezelt adatok az Előfizető hozzájárulása nélkül átadhatók:
a. azon személyeknek vagy szervezeteknek, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a szolgáltatások beüzemelését végzik;
b. számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére;
c. bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak;
d. az Info tv. 3. § (8) bekezdése szerinti esetben az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv részére;
e. azoknak a szerveknek, amely részére az adatszolgáltatást külön jogszabály előírja, a külön jogszabályban foglalt módon és terjedelemben.

Szolgáltató – az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából – kérelemre köteles átadni vagy hozzáférhetővé tenni a Szolgáltató által kezelt adatokat. Az adatszolgáltatások teljesítésekor az adatkérés jogszerűségéért az ügyben eljáró, adatkérésre felhatalmazott szerv a felelős.
Szolgáltató az Eht. 159/A. §-ban rögzített adatmegőrzési kötelezettsége teljesítésével együttműködik az adatkérésre feljogosított szervezetekkel. Ezen együttműködés részletfeltételeiről a Szolgáltató külön megállapodásokat köt, s az abban foglaltak szerint eljárni az előfizetői adatok továbbításakor.
Az elektronikus hírközlési szolgáltatók az előfizetői adatokat egymásnak átadhatják:
a. az Eht. 158. § alapján, a díjfizetési, illetőleg szerződésből eredő egyéb

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

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

Szolgáltató az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatja az adatátadás tényéről. Az adatok kizárólag az a közös adatállomány céljaira használhatók fel. Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a Szolgáltató haladéktalanul intézkedik az Előfizető adatainak a közös adatbázisból törlése iránt, és értesítést küld a korábban értesített szolgáltatóknak és az érintett Előfizetőnek a törlés tényéről.
Az adatállományból adatot igényelhet:
a. hírközlési szolgáltató;
b. erre felhatalmazott szerv, illetve hatóság,
c. bármely Előfizető annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatot tartalmaz.

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

Az Előfizetőnek joga van arra, hogy a róla a Szolgáltató által kezelt adatokat megismerje. Erre vonatkozó igény megtehető írásban, illetve e-mailen.
E körben a Szolgáltató tájékoztatást ad:
a. az előfizetői jogviszony létesítésének, módosításának, megszüntetésének tényéről, időpontjáról, a kapcsolási számról;
b. a befizetett díjak összegéről, a befizetés időpontjáról;
c. a kiállított számla be-, illetve be nem fizetéséről.

Az adatszolgáltatás teljesítését Szolgáltató csak abban az esetben tagadja meg, ha a kért adat már nem áll rendelkezésre.
A hívott számokat tartalmazó hívásrészletezést az erre vonatkozó külön szabályok szerint adható ki az Előfizetőnek.
Szolgáltató az Előfizetőnek nem adhat tájékoztatást az Előfizető végberendezésére irányuló hívások hívószámáról- a híváskijelzés szolgáltatás kivételével.
Az Info tv. 11-16. § értelmében az Előfizető jogosult továbbá:

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

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

10.2.1 Belső adatvédelmi felelős

A belső adatvédelmi felelős neve és elérhetőségei:
Sárfi Tamás Pál, E-mail: ugyfelszolgalat@netchannel.hu, Tel: +36202558583

10.2.2. Adatbiztonság

Szolgáltató kiemelt figyelmet fordít hálózatának és az ezen nyújtott szolgáltatások biztonságának garantálására, ennek érdekében a mindenkor elérhető legjobb szolgáltatás biztonsági technológiák közül az adott veszélyhelyzet, a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló események és fenyegetések, valamint az esetleges sebezhető pontok megfelelő kezeléséhez szükséges, a veszélyhelyzettel, illetve fenyegetésekkel szemben arányos védekezést lehetővé tevő technológiákat alkalmaz, illetve Előfizetői számára ezek használatát ajánlja.
Szolgáltató által alkalmazott technológia védi az Előfizető személyes adatait többek között a jogosulatlan hozzáféréstől, megváltoztatástól, nyilvánosságra hozástól, vagy törléstől, illetőleg sérülés vagy megsemmisülés ellen.
Szolgáltató ezen veszélyek minél hatékonyabb elhárítása érdekében fokozottan együttműködik a hasonló szolgáltatásokat nyújtó többi hírközlési szolgáltatóval, valamint hatóságokkal és egyéb közreműködő szervezetekkel.

11. AZ ELŐFIZETŐ JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE (KÜLÖNÖSEN ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉKRE, A FORGALMI ADATOKON KÍVÜLI HELYMEGHATÁROZÓ ADATOK NYÚJTÁSÁRA, ÉRTÉKNÖVELT SZOLGÁLTATÁSOK NYÚJTÁSÁRA, ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTÉKESÍTÉSÉRE, ÉS ÜZLETSZERZÉS CÉLJÁBÓL TÖRTÉNŐ SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉRE, TÉTELES SZÁMLAMELLÉKLET, HÍVÁSRÉSZLETEZŐ IGÉNYLÉSÉRE, AZ ELŐVÁLASZTÁSSAL VÁLASZTOTT KÖZVETÍTŐ SZOLGÁLTATÓRA VONATKOZÓ NYILATKOZATOK, AZ EGYÉNI ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZATOK)

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

Ezen nyilatkozatok, illetve módosításuk és visszavonásuk megtehető szóban az Ügyfélszolgálaton, illetve a Kijelölt képviselőnél, valamint telefonon keresztül (hangrögzítéssel), írásban.
A nyilatkozatok megtétele elengedhetetlen az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez. Esetleges pótlásukra vonatkozóan a Szolgáltató minden esetben felhívja az Előfizető figyelmét. A pótlásra legfeljebb 8 napos határidő biztosított, ennek eredménytelen eltelte esetén a Szolgáltató jogosult a szerződéstől elállni, a megkötött szerződést felmondani.
Amennyiben ez a módosítás a Felek közötti szerződést is módosítja – például ha átírásnak vagy áthelyezésnek minősül – akkor jelen ÁSZF vonatkozó részének megfelelő eljárást kell követni ezen módosítások végrehajtására.
Amennyiben az Előfizető nyilatkozatának módosítása vagy visszavonása az Előfizetői Szerződést lényegesen módosítja, úgy erre a Szolgáltató minden esetben külön felhívja az Előfizető figyelmét az esetleges jogkövetkezményekkel együtt.
Amennyiben az Előfizető nyilatkozatának módosítása vagy visszavonása az Előfizetői Szerződést lényegesen módosítja, úgy a Felek vagy együttesen kötelesek az Előfizetői Szerződést módosítani az Előfizető módosított vagy visszavont nyilatkozatának megfelelő tartalommal, vagy a Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést felmondani.

12. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI

12.1. A Szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok

Az e pont szerinti rendelkezések alkalmazása az Üzleti Előfizetők esetében nem kötelező, az eltérő szabályozást az Üzleti Előfizetői Szerződés tartalmazhatja.
Az Előfizetői Szerződés a Felek egyező akaratával a szerződés fennállása alatt bármikor módosítható.
A Szolgáltatónak a tevékenységére vonatkozó jogszabályokban, illetve a jelen ÁSZF-ben szabályozott esetekben és feltételek mellett joga van továbbá az Előfizetői Szerződés egyoldalú módosítására is.
Bármilyen módosításra a szerződéskötésére vonatkozó eljárási szabályokat kell alkalmazni a ráutaló magatartás kivételével, valamint az e fejezetben szereplő esetleges eltérésekkel.
A Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződést és az ÁSZF-et csak az elektronikus hírközlési jogszabályok, valamint jelen ÁSZF keretei között, az alábbi esetekben módosíthatja egyoldalúan:
a) az egyedi előfizetői szerződésben vagy általános szerződési feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását;
b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés,

c) a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás,
d) a műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételében bekövetkezett változás indokolja;
e) az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az előfizető számára előnyös módon változnak meg.
A d) pont alapján a Szolgáltató az előfizetői szerződés egyoldalú módosítására az alábbi feltételekkel jogosult:
a) az általános szerződési feltételeiben és internetes honlapján az általa kínált díjcsomagokban feltüntette az adott csatorna szerepeltetésének általa vállalt időpontját és ez az időpont letelt, vagy
b) az adott médiaszolgáltatás kivételét a kínálatból lakossági felméréseken alapuló nézettségi adatok vagy a médiaszolgáltatóval kötött szerződéses jogviszony indokolják.

12.1.1. A Szolgáltató által meghatározott, egyoldalú módosításra okot adó esetek köre

A Szolgáltató a lényeges változások esetkörén kívül az alábbi egyoldalú szerződésmódosítási eseteket ismeri el és alkalmazza:
a. az ÁSZF szövegének kisebb mértékű módosítása, pontosítása, mely nem érinti a már nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit, illetve a minőségi célértékek meghatározását, valamint az Előfizetők jogait és kötelezettségeit;
b. új szolgáltatások, illetve szolgáltatás csomagok bevezetése az Előfizetői igények szélesebb körű kiszolgálása érdekében;
c. új technológiák megjelenése, illetve bevezetése;
d. a módosítás kizárólag az Előfizetők számára kedvezőbb rendelkezéseket tartalmaz.

12.1.2. Lényeges változás

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

12.1.3. Kisebb mértékű módosítás

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

12.1.4. Az Előfizető értesítése a módosításokról

A Szolgáltató az Előfizetőt az ÁSZF módosítás hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal értesíti számlalevélen vagy jogszabályban meghatározott egyéb módon az alábbi tartalommal:
a. pontos utalás az ÁSZF módosított rendelkezéseire;
b. a módosítások lényegének rövid leírása, összefoglalása;
c. a módosítások hatálybalépésének időpontja;
d. a módosított és közzétett ÁSZF teljes szövegének elérhetősége, valamint a módosítás kivonatának elérhetősége;
e. díjmódosítás esetén – ideértve, ha a díjban foglalt szolgáltatás mennyisége csökken – a módosított szolgáltatási díj pontos összege, valamint a változás összege, több szolgáltatást tartalmazó díjcsomagok módosítása esetén szolgáltatásonként elkülönítve;
f. a módosítás indokolása;
g. az Előfizetőt az egyoldalú módosításra tekintettel megillető jogosítványok megjelölése.

A Szolgáltató nem köteles az előzetes 30 napos értesítést igénybe venni olyan esetekben, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott

szolgáltatások feltételeit nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken, valamint ha a módosítás csak kisebb mértékű, illetve az Ügyfélszolgálatok címének, telefonszámának és nyitva tartási idejének változása esetén.
Az Előfizető ilyen esetekben nem jogosult a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása esetén egyébként őt megillető azonnali hatályú felmondási jogát gyakorolni.
A Szolgáltató által kezdeményezett egy- vagy kétoldalú szerződésmódosítás esetén a Szolgáltató az előfizetőt olyan szerződésmódosítási ajánlattal köteles megkeresni, amely közérthetően és áttekinthetően tartalmazza, hogy a módosítás esetén a szerződés mely feltételei milyen módon változnak meg, és megfelelően tájékoztatja az előfizetőt a módosítás menetéről.

12.1.5. Szerződésmódosítás közös megegyezéssel

A szerződés a Felek egyező akaratával bármikor módosítható. A szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni azzal, hogy a Szolgáltató - amennyiben az Előfizető módosítási kérelmét elfogadja - a kérelmet annak az ügyfél-azonosítással kapcsolatban (beleértve az előírt dokumentumok ellenőrzését is) előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő beérkezésétől számított, legfeljebb 15 napon teljesíti, kivéve az áthelyezést. Ettől a Szolgáltató és az Előfizető egyező akarata esetén el lehet térni.
Az Előfizetői Szerződés közös megegyezéssel történő módosításának minősül az is, ha a Szolgáltató az ÁSZF-ben és a vonatkozó jogszabályokban az Előfizetői Szerződés módosítására irányadó rendelkezéseknek megfelelően az Előfizetőt az általa megadott adatok alapján nyilvántartott címen, vagy a vonatkozó jogszabályok szerint az Előfizető elérhetőségén közös megegyezéses ajánlattal megkeresi, és az Előfizető az abban megjelölt határidőn belül annak elfogadásáról megfelelően nyilatkozik. A nyilatkozattétel elmulasztása - mint ráutaló magatartás - a külön jogszabályban meghatározott esetek kivételével elfogadásnak minősül, ha a Felek erről az Egyedi Előfizetői szerződésben előzetesen megállapodtak.
Amennyiben az Előfizetői Szerződés módosítására díjváltozás miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása – a Feleknek az egyedi előfizetői szerződésben rögzített, erre vonatkozó megállapodása esetén –, mint ráutaló magatartás, elfogadásnak minősül abban az esetben, ha a Szolgáltató az Eht. 144. § (3) bekezdésének vagy (4) bekezdés a) vagy b) pontjának megfelelően tett eleget értesítési kötelezettségének.
A nyilatkozattétel elmulasztása nem minősülhet az Előfizető, illetve igénylő számára többletterhet jelentő, az adott (Előfizető által igénybe vett) szolgáltatáshoz kapcsolódó új, illetve kiegészítő szolgáltatás megrendelését eredményező szerződésmódosításra vonatkozó ajánlat elfogadásának.
Az Előfizető a megfelelő ügyfélazonosítást követően jogosult az Előfizetői Szerződésének módosítására távbeszélő útján is. Ez esetben a szóbeli szerződéskötés szabályai lesznek az irányadóak a szerződésmódosításra.

12.1.6. A nyilatkozattétel elmulasztása

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

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

Az Előfizető a fentiek szerinti elfogadó nyilatkozatával az Előfizetői Szerződés a Szolgáltató ajánlatában foglalt tartalommal és időpontban módosul.
Amennyiben az Előfizető kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlatot kifejezett, tevőleges magatartással nem fogadja el, a Szolgáltató jogosult az előfizetői jogviszony felmondására.
A kétoldalú szerződésmódosítás további szabályait egyebekben a Szolgáltató általános szerződési feltételei tartalmazzák.
Amennyiben az Előfizető nem nyilatkozik a fenti esetkörbe nem tartozó szerződésmódosításról, de a szolgáltatást továbbra is igénybe veszi, úgy részéről ez a ráutaló magatartás a módosítások elfogadását jelenti, kivéve az Előfizető számára többletterhet jelentő, az adott (az Előfizető által igénybe vett) szolgáltatáshoz kapcsolódó új, illetve kiegészítő szolgáltatás megrendelését eredményező szerződésmódosítás esetét, és amennyiben ezt a ráutaló magatartással történő elfogadást az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésekor a Felek nem zárták ki.

12.1.7. Az Előfizetői Szerződés kétoldalú módosítása

Az Előfizetői Szerződés a Felek egyező akaratával, a jogszabályban vagy jelen ÁSZF-ben meghatározott eltérést meg nem engedő, kógens szabályok kivételével a szerződés fennállása alatt bármikor módosítható.
Az Előfizetői Szerződés kétoldalú módosítására írásban (levélben), és ráutaló magatartással is sor kerülhet.
Vita esetén azt a Felet terheli annak bizonyítása, hogy a módosításról a másik Felet a megfelelő módon, időpontban és tartalommal értesítette, amelyik a módosítást kezdeményezte, illetve a módosítási viszont-ajánlatot tette.
A nyilatkozattétel elmulasztása, az Előfizető számára többletterhet jelentő, az Előfizető által igénybe vett szolgáltatáshoz kapcsolódó új, illetve kiegészítő szolgáltatás megrendelését eredményező szerződésmódosításra vonatkozó ajánlat elfogadásának nem minősülhet.
Amennyiben a szerződésmódosításra a Szolgáltató részéről csak díjváltozás miatt kerül sor, az Előfizetői nyilatkozattétel elmulasztása minden esetben elfogadásnak minősül, ha a Szolgáltató bizonyíthatóan eleget tett értesítési kötelezettségének.

12.2. Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje

Az e pont szerinti rendelkezések alkalmazása az Üzleti Előfizetők esetében nem kötelező, az eltérő szabályozást az Üzleti Előfizetői Szerződés tartalmazhatja.
Az Előfizetői Szerződés a Felek egyező akaratával a szerződés fennállása alatt bármikor módosítható.
A Szolgáltatónak a tevékenységére vonatkozó jogszabályokban, illetve a jelen ÁSZF-ben szabályozott esetekben és feltételek mellett joga van továbbá az Előfizetői Szerződés egyoldalú módosítására is.
Bármilyen módosításra a szerződéskötésére vonatkozó eljárási szabályokat kell alkalmazni a ráutaló magatartás kivételével, valamint az e fejezetben szereplő esetleges eltérésekkel.
Az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződés módosítását szóban, illetve az erre szolgáló

formanyomtatványon írásban kérheti a Szolgáltatótól.
Az Előfizető szerződésmódosítási kérelme érintheti az Egyedi Előfizetői Szerződés bármely rendelkezését – a jogszabályban vagy jelen ÁSZF-ben meghatározott eltérést meg nem engedő kógens tartalmú, vagy lényegesként meghatározott rendelkezésének kivételével –, de a módosítás számára összességében csak kedvezőbb feltételeket eredményezhet.
Az Előfizető bármilyen szerződésmódosítási kérelmének a Szolgáltató csak abban az esetben tesz eleget, ha az Előfizetőnek nincs a Szolgáltatóval szemben fennálló díjtartozása – ideértve a késedelmi kamattartozás esetét is –, illetve ha azt a Szolgáltató részére a kérelem előterjesztésével egyidejűleg megfizeti.
A Szolgáltató minden esetben 30 napon belül válaszol az Előfizető módosítási javaslatára és vagy kifejezetten elfogadja azt, vagy elutasítja. A Szolgáltató esetleges hallgatása semmi esetben sem minősül az Előfizető által tett módosítási javaslat ráutaló magatartással történő elfogadásának.
A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az Előfizető módosítási kérelmére eltérő tartalommal viszont-ajánlatot tegyen. Amennyiben az Előfizető e viszont-ajánlatra nem reagál, a szerződés módosítása nem jön létre, a Felek között az eredeti Előfizetői Szerződés marad hatályban.
A díj- illetve szolgáltatáscsomag módosítására vonatkozó előfizetői igényt Szolgáltató az igény bejelentését követő hónap első napjával teljesíti. Amennyiben az előfizetői igény az adott hónap 25. napját követően írásban érkezik be Szolgáltatóhoz, úgy Szolgáltató ezen díj-, illetve szolgáltatáscsomag módosítására vonatkozó előfizetői igényt a bejelentést követő második hónap első napján köteles teljesíteni.
Az Egyedi Előfizetői Szerződés módosítására két különleges esetben, díjfizetés mellett, az Előfizető bejelentése után automatikusan sor kerülhet.

12.2.1. Az áthelyezés

Ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési pontot helyhez kötött szolgáltatás esetén a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül meg kívánja változtatni (a továbbiakban: áthelyezés), a Szolgáltató köteles ennek az erre vonatkozó kérelem beérkezésétől számított 15 napon belül lefolytatott vizsgálatai eredményétől függően eleget tenni:
a. az áthelyezési kérelem beérkezésétől számított 30 napon belül, ha annak valamennyi feltétele fennáll;
b. amennyiben az áthelyezési kérelemben foglaltakat 30 napon túl, de 90 napon belül képes csak műszaki okokból teljesíteni, úgy az áthelyezési kérelem Előfizető általi fenntartása után, a kérelemre adott Szolgáltatói válaszban vagy az Előfizető által megjelölt időpontban.

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

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

12.2. 2. Az átírás

A Szolgáltató az Előfizető kérelmére módosítja az Egyedi Előfizetői Szerződést, ha az Előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be anélkül, hogy az előfizetői hozzáférési pont helye megváltozna (a továbbiakban: átírás).
A Szolgáltató az átírási kérelemnek, mely – a halálozás esetét leszámítva – az Előfizető és az új Igénylő közös kérelme, ha az minden feltételnek megfelel, a kérelem beérkezését követő 15 napon belül tesz eleget.
A Szolgáltató az átírásért indokolt és méltányos díjat számíthat fel. E díj mértékét a jelen ÁSZF A.-D. Mellékletei tartalmazzák.
Ha az átírásra az Előfizető személyében bekövetkezett szerződéses, örökléses vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében kerül sor a Szolgáltató belépési díjat nem számít fel. Amennyiben az átírásra különböző kategóriájú Előfizetők között kerül sor, a Szolgáltató a következőképp jár el:
a. amennyiben Egyéni előfizető íratja át Üzleti/intézményi előfizetőre az Egyedi Előfizetői Szerződést, úgy a Szolgáltató az átírási díj helyett a mindenkor hatályos ÁSZF A.-D. Mellékleteiben meghatározott Üzleti/intézményi előfizetőkre vonatkozó belépési díj és az átírási díj közötti különbözetet számítja fel;
b. amennyiben Üzleti/intézményi előfizető íratja át Egyéni előfizetőre az Egyedi Előfizetői Szerződést, úgy a Szolgáltató átírási díjat számít fel és a Üzleti/intézményi előfizetőkre vonatkozó belépési díj és az átírási díj közötti különbözetet nem téríti vissza;
c. amennyiben kis- és középvállalkozás kéri az átírást, úgy az első esetben a Szolgáltató az átírási díj helyett a mindenkor hatályos ÁSZF A.-D. Mellékletében meghatározott kis- és középvállalkozások esetén alkalmazott Üzleti/intézményi előfizetőkre vonatkozó belépési díj és az átírási díj közötti különbözetet számítja fel. Az Előfizető és az új Igénylő közös kérelme alapján a Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződést

15 napon belül átírja az új Igénylőre, amennyiben a műszaki feltételek nem változnak és az új Igénylő a szolgáltatás hozzáférési pontnak helyt adó ingatlan jogszerű használója, és az Igénylő vagy a korábbi Előfizető az Előfizető esetleges díjhátralékát rendezi, továbbá ha, az új Igénylőnek korábbi vagy még élő szolgáltatásból eredő díjhátraléka nincs.
A teljesítési határidő a minden formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezését követően kezdődik meg.
A határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizedével megegyező összegű kötbért köteles fizetni, és a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán jóváírni. az Előfizető halála esetén, a szolgáltatás hozzáférési pont létesítési helyének örököse az öröklés tényének hitelt érdemlő bizonyítása esetén kérheti az átírást. A Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződést, valamint a határozott időtartamú szerződést is 15 napon belül az örökösre átírja, feltéve, hogy a jogutód az Előfizető esetleges díjhátralékát megfizeti.
Az öröklés tényét hitelt érdemlő módon a következő dokumentumok bizonyíthatják:
a. halotti anyakönyvi kivonat;
b. hagyatékátadó végzés;
c. öröklési bizonyítvány;
d. vagy ezek hiteles másolata.

Több jogosult örökös esetén az örökösök írásbeli megállapodása irányadó.
Amennyiben a hagyatéki eljárás befejezését követő 30 napon belül ilyen megállapodást az örökösök nem tudnak bemutatni, és az előfizetői hozzáférési pont létesítési helyét életvitelszerűen egyikük sem használja, a Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződést megszünteti. Ilyen esetben az esetleges költségek és a fennálló előfizetői tartozások az örökösöket egyetemlegesen terhelik, a Szolgáltató jogosult ezen követelését bármelyik örökössel szemben érvényesíteni.
A Szolgáltató az özvegyi haszonélvezeti jog keletkezését öröklési esetként kezeli, amennyiben a túlélő házastárs az előfizetői hozzáférési ponttal rendelkező ingatlan használója marad és nem kívánja megszünteti az Előfizetői Szerződést. Az ingatlanban maradó özvegy átírási igényét a NetChannel Plusz Kft Szolgáltató ilyen esetben átírási díj fizetése nélkül teljesíti.
A Szolgáltató az Előfizető haláláról történő tudomásszerzés időpontjától a szolgáltatást szüneteltetheti, ha az előfizetői hozzáférési pont létesítési helyét jogosan használó örökös személyének megállapítása nem lehetséges, egészen ezen örökös jelentkezéséig, vagy a hagyatéki eljárás jogerős befejezését követő 30. napig. Ezen szüneteltetés díjmentes. A Szolgáltató abban az esetben tekinthet el a szolgáltatás ilyen módon történő szüneteltetésétől, ha az előfizetői hozzáférési pont létesítési helyét életvitelszerűen használó személy úgy nyilatkozik, hogy a szolgáltatást továbbra is változatlan tartalommal igénybe akarja venni és a használat ellenértékét megfizeti, illetve vagyoni biztosítékot, kauciót ad.
Hagyatéki eljárás hiányában a Szolgáltató 6 hónapos szünetelés után a jogviszonyt automatikusan megszüntetheti, ha a szünetelés tartama alatt az örökösök nem jelentkeznek.
Ha a tartási, életjáradéki szerződés szerint az eltartó szerzi meg az előfizetői hozzáférési pont létesítési helyéül szolgáló ingatlan tulajdon- vagy bérleti jogát, akkor az eltartó válik Előfizetővé, kivéve, ha úgy nyilatkozik, hogy Költségviselőként kíván az Egyedi Előfizetői Szerződésben szerepelni.
Ha az eltartó a jogviszony fenntartására nem tart igényt sem Előfizetőként, sem Költségviselőként, akkor a Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződést megszünteti. A megszüntetéssel kapcsolatos költségek, valamint az esetleges fennálló díjtartozások az eltartót terhelik. Az átírás feltételei nem alkalmazhatóak arra az esetre, ha az átírással egyidejűleg a szolgáltatás hozzáférési pont helye is megváltozik.

12.2.3 Az Előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogok

Amennyiben a módosítás az Előfizetőkre hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani a határozott időtartamú szerződést az értesítéstől számított 15 napon belül.
Nem mondhatja fel azonban az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződést, ha

kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartamra veszi igénybe, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és ha a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti.
Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja az Egyedi Előfizetői Szerződését, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követeli a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét. Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet, a Szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.
Amennyiben az Egyedi Előfizetői Szerződés módosításához az Előfizető kifejezett nyilatkozata szükséges, azt az Előfizető az értesítéstől számított 8 napon belül teheti meg szóban, írásban, más módon (e-mailben, faxon), illetve ha adott szolgáltatás kapcsán értelmezhető és az nem kizárt, ráutaló magatartással is.
Előfizetői nyilatkozattétel azokban az esetekben mindenképpen szükséges, amikor az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás, szolgáltatás- vagy díjcsomag megszűnik, és helyette a Szolgáltató más hasonló szolgáltatást, szolgáltatás- vagy díjcsomag igénybevételét ajánlja fel, vagy ha a szerződésmódosítás többletterhet jelentő kiegészítő szolgáltatás igénybevételére irányul.
Az Előfizető nyilatkozattételének elmulasztása ilyen esetekben az Előfizetői Szerződés megszűnésének tekintendő.
Amennyiben azonban az Előfizető a módosítással érintett szolgáltatást a rendelkezésére álló 8 napon belül igénybe veszi, nyilatkozattételi joga az igénybevétellel egyidejűleg megszűnik, s a Szolgáltató az igénybevételt a szerződésmódosítás ráutaló magatartással történő elfogadásának tekinti, ha ez lehetséges.
Ugyancsak létrejön a módosított szerződés a Felek között abban az esetben, ha a szolgáltatásra vonatkozó Előfizetői Szerződés jelen ÁSZF szerint ráutaló magatartással is létrejöhet, és az Előfizető a módosított szolgáltatást külön nyilatkozattétel nélkül igénybe veszi.

12.2.4. Az Igénylőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogok

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

12.3. A Szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

12.3.1. A Szolgáltató rendes felmondása

A Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződést 60 napos felmondási idővel felmondani.
A felmondás történhet írásban, az Előfizetőnek címzett tértivevényes levélben, illetve – ha ehhez az Előfizető hozzájárult – az Előfizető közvetlen értesítésével (email-en) is.
A felmondásnak tartalmaznia kell:
a. a felmondás indokát;
b. a felmondási idő lejáratának napját;
c. ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását a szerződésszegés megszüntetésének lehetőségéről és a jogkövetkezményekről – így különösen arról, hogy amennyiben az Előfizető a felmondásra okot adó körülményt a felmondási idő alatt megszűnteti, akkor az Egyedi Előfizetői Szerződés nem szűnik meg.

Az Egyedi Előfizetői Szerződés megszüntetése akkor válik hatályossá, ha az Előfizető részére a Szolgáltató felmondását megfelelő módon és tartalommal kézbesítették, illetve továbbították. A felmondást akkor is kézbesítettnek kell tekinteni a sikertelen kézbesítést követő 5. napon, ha a Szolgáltató által küldött tértivevényes levél „nem kereste”, „ismeretlen”, vagy „elköltözött” jelzéssel

érkezik vissza. Ha a Szolgáltató által küldött felmondást tartalmazó email-re nem érkezik visszaigazolás vagy válasz, illetve az email kézbesítése nem lehetséges, mert a megadott email cím nem létezik, illetve nem az Előfizető a használója, úgy a Szolgáltató a felmondást írásban kísérli meg eljuttatni az Előfizetőhöz.
A Szolgáltató általi felmondás esetén a felmondási idő alatt – amennyiben annak oka az Előfizető szerződésszegése – a Szolgáltató jogosult az előfizetői szolgáltatásokat korlátozni, ha annak feltételei fennállnak. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás ténye nem akadálya a felmondásnak, amennyiben annak feltételei továbbra is fennállnak.

12.3.2. A Szolgáltató rendkívüli felmondása

A Szolgáltató jogosult az Előfizető szerződésszegése esetén felmondással élni, ilyen esetben a felmondási idő 15 nap:
a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,
b) az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
c) a szolgáltatást igénybe vevő előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is jogosulatlanul vételezi a műsorjelet, a beérkező műsorjelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja,
d) az előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.
A Szolgáltató hálózatának rendeltetésellenes használatának minősül különösen:
a. ha az Előfizető a szolgáltatáshoz használt eszközöket a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, használja, átalakítja, megrongálja;
b. illetve ha nem teszi lehetővé a Szolgáltató vagy a Hivatalos szerelő számára, hogy a bejelentett, vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy az ingatlanra belépjen;
c. valamint, ha a szolgáltatás igénybe vételéhez számára a Szolgáltató által biztosított Berendezés kódolásának megfejtésére irányuló cselekményt végez.

Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, Egyedi Előfizetői Szerződése nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt külön értesíteni.
Amennyiben az Előfizető több előfizetéssel is rendelkezik, és azok bármelyikével kapcsolatban megszegi a jelen ÁSZF-ben foglaltakat, úgy a Szolgáltató jogosult a felmondást és jogkövetkezményeit az Előfizető valamennyi előfizetését érintően egyidejűleg, azonnali hatállyal alkalmazni.

12.3.3. Az Egyedi Előfizetői Szerződés felmondása díjtartozás miatt

Szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki.
A második felszólításban előírt fizetési póthatáridő 8 nap.
A Szolgáltató írásbeli fizetési felszólítása a díjtartozásra irányuló követelés elévülési idejét megszakítja.
A Szolgáltató nem mondja fel az Egyedi Előfizetői Szerződést, ha az Előfizető a póthatáridőn belül fizetési hátralékát rendezi. A felmondás tartalmára a rendes felmondásnál írtak irányadók. Nem jogosult a Szolgáltató felmondani az Egyedi Előfizetői Szerződést, ha:

a. a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget;
b. a díjtartozás összege havi előfizetési díj hiányában, vagy 10.000 forintnál magasabb előfizetési díj esetén a 10.000 forintot nem haladja meg;
c. az Előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja és a vita rendezése érdekében a Szolgáltatónál díjreklamációs panasszal élt, vagy a hatósághoz, vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy a nem vitatott részt, illetve a további díjakat megfizeti.

A Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződés felmondása helyett az Előfizető díjtartozása esetén 3-6 havi előfizetői díjnak megfelelő vagyoni biztosítékot, óvadékot kérni. Amennyiben az Előfizető a biztosítékadási kötelezettségének eleget tesz, úgy a Szolgáltató a Szerződést nem mondja fel.
Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, Egyedi Előfizetői Szerződése nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt külön értesíteni.

12.4. Az Előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

12.4.1. Az Előfizetői rendes felmondás

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

Az Előfizető jogosult az Előfizetői Szerződést felmondani, abban az esetben is, ha a felmondás oka a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása és az Előfizető a megváltozott feltételek között nem kívánja tovább igénybe venni a szolgáltatást. E nyilatkozat írásban (levélben) tehető meg, az Előfizető saját kezű aláírásával ellátva. Ettől eltérően a Felek megállapodhatnak abban is, hogy az Előfizető egy általa megjelölt határnapra mondja fel az Előfizetői Szerződést. Ebben az esetben az Előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a határnapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap közé eshet. A Szolgáltató ilyen esetben e határnapon szünteti meg a szolgáltatást.
Az Előfizető általi felmondás gyakorlása semmiféle külön díj fizetéséhez vagy költség viseléséhez nem kötött. De az Egyedi Előfizetői Szerződés felmondása nem mentesíti az Előfizetőt a jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítésének, valamint a Szolgáltató tulajdonát képző eszközök visszaszolgáltatásának kötelezettsége alól.
A Szolgáltató jogosult az elmaradt és felhalmozódott előfizetési és egyéb díjak megfizetése iránt a jogszabályokban meghatározott és részére nyitva álló törvényes utat igénybe venni az Egyedi Előfizetői Szerződés felmondása után is.

12.4.2. Határozott időtartamú előfizetői szerződés rendkívüli felmondása

A Szolgáltató nem követelheti az igénybe vett kedvezmények összegét és a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt sem fűzhet abban az esetben, ha a Szolgáltatónak az alábbiakban meghatározott szerződésszegő magatartása miatt mondja fel az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződést:
a) a Szolgáltató a hibabejelentéseit követően a hibát 30 napig nem tudja elhárítani,
b) Szolgáltató az igénybe vett szolgáltatás csatornakiosztását nem a jogszabályban meghatározottak szerint módosítja.

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

12.5. Egyéb Előfizetői Szerződés megszűnési esetek és feltételeik

12.5.1. Az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnésének esetei

Az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnik a következő esetekben:
a. a szerződésben meghatározott idő elteltével;
b. az Előfizető halálával, vagy jogutód nélküli megszűnésével;
c. a Szolgáltató halálával, jogutód nélküli megszűnésével,
d. az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződés a számhordozásra vonatkozó szabályok szerint a számhordozás megvalósulásával, amennyiben az nem módosul,
e. a Felek közös megegyezésével, figyelemmel az Eht. 127. § (4) bekezdésére és azzal a feltétellel, hogy a ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződést ráutaló magatartással, kifejezett szóbeli vagy írásos
nyilatkozattal, a szóban kötött előfizetői szerződést kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, míg az írásban kötött előfizetői szerződést kifejezett írásos nyilatkozattal szüntethetik meg a Felek.
f. Szolgáltatói és Előfizetői rendkívüli felmondással;
g. az Előfizető rendes felmondásával;
h. Szolgáltatói rendes felmondással;
i. Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül az előfizetői érdekkörébe tartozó ok miatt nem történt meg és a felek nem állapodnak meg a szolgáltatás megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, az előfizetői szerződés a megkötéstől számított 90. napon megszűnik.

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

12.5.2. Az Egyedi Előfizetői Szerződés megszüntetésének módjai

Az Egyedi Előfizetői Szerződés megszüntetésére a következő módokon van lehetőség:
a. Szolgáltatói felmondással;
b. Előfizetői felmondással;
c. Szolgáltatói és Előfizetői rendkívüli felmondással;
d. a Felek közös megegyezésével.

12.5.3. A határozott időtartamú Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnése

A határozott időtartamú Előfizetői Szerződés a meghatározott idő elteltével megszűnik.
A szerződés megszűnését megelőzően legalább 30, de legfeljebb 60 nappal korábban a Szolgáltató köteles az Előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban (levélben) vagy ha ehhez az Előfizető hozzájárult más módon (telefonon, e-mailben vagy a Szolgáltató honlapján az Ügyfélkapun keresztül) tájékoztatni a határozott időtartamú szerződés megszűnésének időpontjáról.
A Felek a határozott időtartamú Egyedi Előfizetői Szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor rögzített eljárásnak megfelelően a határozott idő leteltét megelőzően az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén szerződésmódosítással dönthetnek.

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

Az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnése, illetve megszüntetése esetén az Előfizető köteles a Szolgáltatóval szemben fennálló valamennyi díjtartozását maradéktalanul rendezni.
Az Előfizető ezen kívül köteles a Szolgáltató tulajdonában lévő és a hálózatról leválasztható kihelyezett távközlő berendezéseket és eszközöket (például: telefon adapter, PoE tápfeladó, antenna, antennakonzol, stb.), illetve a számára a szolgáltatás igénybevételéhez átadott eszközöket rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban az Ügyfélszolgálaton visszaszolgáltatni a szerződés megszűnésétől számított 8 napon belül, ellenkező esetben a Szolgáltató kártérítési díjat számolhat fel az eszközök értéke alapján.

13. AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI

Az Előfizető és a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés fennállása alatt kölcsönösen együttműködnek.

13.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

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

13.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

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

13.3. A végberendezéssel, illetve az Előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek

ÁSZF 12. pontjában található

13.4. Az adatváltozás bejelentése

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

14. A KISKORÚAK VÉDELMÉT LEHETŐVÉ TEVŐ, KÖNNYEN TELEPÍTHETŐ ÉS HASZNÁLHATÓ SZOFTVEREK ÉS AZOKKAL EGYEZŐ CÉLRA SZOLGÁLÓ MÁS SZOLGÁLTATÁSOK ELÉRHETŐSÉGÉRE ÉS HASZNÁLATÁRA VONATKOZÓ TÁJÉKOZTATÁS

A Szolgáltató a honlapján (www.netchannel.hu) tájékoztatót tesz közzé a kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverről, valamint az ezzel egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségéről, továbbá biztosítja a szoftver letölthetőségét, elérhetőségét. A közzétételről és a jelen pontban foglaltak elérhetőségéről negyedévente értesíti az Előfizetőit.

15. MŰSORTERJESZTÉSI ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA ESETÉN A DÍJCSOMAGBA TARTOZÓ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK FELSOROLÁSA, VALAMINT AZ EHT. 132. § (2A) BEKEZDÉS A) PONTJA SZERINTI ADATOK, TOVÁBBÁ A KIEGÉSZÍTŐ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK FELSOROLÁSA ÉS MEGHATÁROZÁSA

Az egyes díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatásokat az E. Mellékletben található csatornakiosztások tartalmazzák.
Médiaszolgáltatás meghatározása: az Európai Unió működéséről szóló szerződés 56. és 57. cikkében meghatározott, önálló, üzletszerűen - rendszeresen, nyereség elérése érdekében, gazdasági kockázatvállalás mellett - végzett gazdasági szolgáltatás, amelyért egy médiaszolgáltató szerkesztői felelősséget visel, amelynek elsődleges célja műsorszámoknak tájékoztatás, szórakoztatás vagy oktatás céljából a nyilvánossághoz való eljuttatása valamely elektronikus hírközlő hálózaton keresztül.
Kiegészítő médiaszolgáltatás meghatározása: tartalomszolgáltatást is magában foglaló mindazon szolgáltatás, amelyet műsorterjesztő rendszeren továbbítanak, és amely nem minősül sem médiaszolgáltatásnak, sem elektronikus hírközlési szolgáltatásnak. Kiegészítő médiaszolgáltatás például az elektronikus műsorkalauz.

16. AZ ELŐFIZETŐ ÉRTESÍTÉSE

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés bármely változása, módosítása esetén erről valamilyen, az ÁSZF jelen fejezetében bemutatott módon előzetesen vagy a módosításokkal egy időben értesíti, tájékoztatja Előfizetőit.
A Szolgáltató általában az ÁSZF módosítását megelőzően 30 nappal értesíti az Előfizetőt.
A Szolgáltató nem köteles az ÁSZF azon módosításaira alkalmazni, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó rendelkezéseket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

16.1. Az értesítés módja

A Szolgáltató az értesítési kötelezettségének az alábbi módokon tehet eleget:
a. az előfizető közvetlen értesítésével, postai úton az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó módon,
b. elektronikus levélben az előfizető által e célra megjelölt e-mail címre;
c. egyéb elektronikus hírközlés útján, az internetes honlapon történő közzétételre utalással, vagy
d. az értesítendő előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is hozzáférhetővé tenni.

A Szolgáltató az ÁSZF módosításainak összefoglalását, valamint az ÁSZF egységesített, hatályos szövegét minden esetben közzéteszi, illetve elérhetővé teszi Ügyfélszolgálatain, valamint a honlapján a www.netchannel.hu/aszf oldalon.

16.2. Az értesítés formái

16.2.1. A közvetlen értesítés

Az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésekor, illetve a szerződés fennállta alatt bármikor, megadhatja hozzájárulását ahhoz, hogy a Szolgáltató minden, az Előfizetői Szerződéssel összefüggő változásról közvetlenül értesítse őt az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó módon.
A közvetlen értesítés történhet főszabály szerint számlalevéllel, vagy postai levél útján, illetve más módon (e-mailen) illetve szóban (telefonon), amennyiben előfizető előzetesen hozzájárult.
A közvetlen értesítéshez adott hozzájárulás keretében megadott, az Előfizető elérését szolgáló adatokat (telefonszám, e-mail cím)

a Szolgáltató az általa alkalmazott adatvédelmi elveknek megfelelően bizalmasan kezeli, és csak az Előfizető hozzájárulásában megjelölt esetekben és célokra használja fel.

16.2.2. Írásbeli, elektronikus értesítés

Amennyiben a Szolgáltató az igénybe vett szolgáltatásokról számlalevelet állít ki, akkor az írásbeli értesítésre a számlalevélhez csatolt külön értesítő levéllel kerül sor, vagy elektronikus levélben az Előfizető által e célra megjelölt e-mail címre. Utóbbi esetben a számlaértesítő elektronikus levélben vagy az elektronikus számlában, amennyiben lehetséges a számlaértesítő elektronikus levélben erre történő utalással kell értesíteni.

16.2.3. Közlemény útján történő értesítés

Közlemény útján a Szolgáltató az értesítendő Előfizetők számától függően országos vagy megyei napilapban, legalább két alkalommal feladott közleményben értesíti Előfizetőit, mellyel egyidejűleg az értesítést az ügyfélszolgálatán is hozzáférhetővé teszi.

16.2.4. Telefonos, egyéb értesítés

Telefonos, közvetlen értesítést a Szolgáltató az Előfizető hozzájárulása esetén alkalmaz,. Jogosult továbbá a Szolgáltató egyéb elektronikus hírközlés útján, az internetes honlapon történő közzétételre utalással eleget tenni értesítési kötelezettségének (pl. elektronikus levél, SMS, MMS).

16.3. Az értesítés tartalma

Az értesítés minden esetben tartalmazza:
a. a Szolgáltató megnevezését;
b. annak megjelölését, hogy az Előfizető miért került értesítésre;
c. az értesítésre okot adó körülmény részletes bemutatását – ha ezt az értesítés adott módja lehetővé teszi;
d. utalást arra, hogy az Előfizető hol, illetve hogyan tájékozódhat a pontosabb részletekről.

Az ÁSZF módosítás esetében legalább a következőket tartalmazza:
a) pontos utalást az általános szerződési feltételek módosított rendelkezéseire;
b) a módosítások lényegének rövid leírását;
c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
d) a közzétett általános szerződési feltételek elérhetőségét;
e) ha a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatások díját módosítja, vagy a díjban foglalt szolgáltatás mennyiségét csökkenti, akkor a módosított díjat, mennyiséget és a változás összegét, több szolgáltatást tartalmazó díjcsomagok esetében szolgáltatásonként elkülönítve;
f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt [különösen a műsorterjesztés szolgáltatás keretében kínált médiaszolgáltatások összetételében bekövetkező változás esetén az Eht. 132. § (2a) bekezdés szerinti indokot], amellyel a szolgáltató a módosítást indokolja;
g) az előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat.

16.4. Az értesítés további szabályai

Az e-mailt a kézbesítési visszaigazolás napján – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.
Az elektronikus levelet, SMS-t vagy MMS-t a kézbesítési visszaigazolás napján – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.
Amennyiben az e-mailben, SMS-ben, MMS-ben történő értesítés megtörténte az Előfizető érdekkörében fennálló körülmény miatt nem állapítható meg, az értesítést – az ellenkező bizonyításáig – a Szolgáltató legalább két alkalommal, legalább öt napos időközzel megtett kézbesítési kísérletét követő napon úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.
A Szolgáltató az általa küldött SMS értesítésekre választ nem fogad.

A postai úton megküldött értesítést a postára adástól számított hetedik napon – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy azzal a szolgáltató az előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

17. AZ ÜZLETI/INTÉZMÉNYI, VALAMINT FOGYATÉKKAL ÉLŐ ELŐFIZETŐKRE VONATKOZÓ SPECIÁLIS RENDELKEZÉSEK

17.1. Az Üzleti/Intézményi Előfizetőkre vonatkozó rendelkezések

Üzleti /intézményi Előfizetők esetén a Szolgáltató jelen ÁSZF szabályait csak akkor alkalmazza az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésére és tartalmára, valamint a jogviszony egyéb elemeire vonatkozóan, ha:
- a kis-, illetve középvállalkozásnak minősülő Üzleti/intézményi előfizető Egyéni előfizetőként kíván szerződést kötni, illetve már meglévő előfizetői szerződését a jövőben ilyen módon kívánja fenntartani;
- vagy a Felek nem kötnek egyező akarattal, külön, egyedi tartalommal Előfizetői Szerződést.

Üzleti/Intézményi Előfizetők esetén a Felek egyező akarattal eltérhetnek jelen ÁSZF szabályaitól és egyedi feltételeket foglalhatnak az Előfizetői Szerződésbe. Így különösen megállapodhatnak abban, hogy:
- az Előfizetői Szerződést milyen tartalommal, formában és szerkezetben alakítják ki;
- a szolgáltatást a Szolgáltató milyen minőségi feltételek, célértékek biztosításával nyújtja;
- a Szolgáltató hibaelhárítási kötelezettségeinek milyen formában és feltételekkel tesz eleget – így különösen melyek a hibabejelentés feltételei, milyen hibaelhárítási határidőt alkalmaznak a Felek, melyek a hibaelhárítás elmulasztásának jogkövetkezményei, milyen mértékű kötbér és milyen módon érvényesíthető;
- a Szolgáltató Üzleti/Intézményi Előfizetők számára milyen módon és egyedi feltételekkel biztosítja az Ügyfélszolgálat elérhetőségét;
- a Szolgáltató mely esetekben jogosult a szerződés egyoldalú módosítására;
- az Üzleti/Intézményi Előfizető az előfizetői szolgáltatást kizárólag a Szolgáltató által nyújtott más szolgáltatásokkal együtt, illetve kizárólag a Szolgáltató által biztosított eszközökkel veheti igénybe;
- határozott időtartamú Előfizetői Szerződés esetén a határozott időtartam meghosszabbításáról, a határozott időtartam leteltét követően a szerződéses viszony fenntartásáról és a szerződésmódosítás módjáról;
- a határozott időtartamú Előfizetői Szerződés egyoldalú megszüntetésének eseteiről, módjáról és jogkövetkezményeiről – így különösen a felmondáshoz kapcsolódó hátrányos jogkövetkezményekről.

A Szolgáltató jogosult arra, hogy az alábbi esetekben jelen ÁSZF-ben foglaltakat ne alkalmazza, illetve az alábbi eltérésekkel alkalmazza, illetve ilyen tartalommal kössön Egyedi Előfizetői Szerződést:
- az általánostól eltérő időtartamra kössön határozott idejű szerződést, illetve tegyen ajánlatot vagy újabb-, illetve a jogviszony fenntartása esetén módosítási ajánlatot a határozott időtartam lejártakor;
- az Üzleti/Intézményi Előfizetők az általánostól eltérően milyen módon és formában tehetik meg, illetve vonhatják vissza és módosíthatják előfizetői minőségére vonatkozó nyilatkozatukat;
- az általánostól eltérően milyen esetekben és feltételekkel kerülhet sor az Előfizetői Szerződés módosítására a Felek által együttesen, illetve egyoldalúan, emellett különösen mely esetek minősülnek a szerződés lényeges módosításának, milyen módon szükséges a másik Felet értesíteni a módosításokról, valamint mely esetekben minősül a módosítás elfogadásának a nyilatkozattétel elmulasztása;
- az általánostól eltérően milyen határidővel és feltételekkel szűnik meg, illetve szüntethető meg az Egyedi Előfizetői Szerződés;
- az általánostól eltérően milyen feltételekkel és időtartamban szüneteltethető a szolgáltatás;

- az általánostól eltérően a Szolgáltató milyen módon, feltételekkel és határidőben tehet eleget kötbérfizetési kötelezettségének;
- az általánostól eltérően a Szolgáltató milyen módon, feltételekkel és határidőben és díjak felszámításával köt Egyedi Előfizetői Szerződést az Üzleti/intézményi előfizetővel.

17.2. A fogyatékkal élő Előfizetőkre vonatkozó rendelkezések

A Szolgáltató kiemelt figyelmet fordít arra, hogy fogyatékkal élő Előfizetői átfogó képet kaphassanak a Szolgáltató által biztosított szolgáltatásokról, s hogy az ezzel összefüggő naprakész információkhoz megbízható, áttekinthető, összehasonlítható és felhasználó-barát formában juthassanak hozzá, ezért számukra külön tájékoztató anyagokat és módokat alakít ki

18. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEKBEN HASZNÁLT LEGGYAKORIBB FOGALMAK

Berendezés, eszköz

A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás, szolgáltatások igénybevételéhez szükséges eszközök összessége.

Egyedi Előfizetői Szerződés

A Szolgáltató és az Előfizető között létrejött egyedi, kizárólagosan az érintett Előfizetőre vonatkozó megállapodás.

Egyéni előfizető

Az a természetes személy Előfizető, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági vagy szakmai tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást és köt Egyedi Előfizetői Szerződést a Szolgáltatóval. Illetve az a kis- és középvállalkozás, mely az Egyedi Előfizetői Szerződést gazdasági vagy szakmai tevékenységi körén kívül, egyéni előfizetőként veszi igénybe.

Előfizetői hozzáférési pont

Előfizetői hozzáférési pont azon hálózati végpont, amelyen keresztül az Előfizető egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása után a Szolgáltató által biztosított szolgáltatásokat és más hálózati funkciókat vehet igénybe. Ez a pont egyúttal a Szolgáltatónak a szolgáltatásért viselt felelősségi átadási pontja is.

Előfizetői panasz

Olyan bejelentés, amely az igénybe vett szolgáltatásra vonatkozó, az Előfizetői Szerződést érintő egyéni jog-, illetve érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősíthető a szolgáltatás minőségére vagy használhatóságára vonatkozó hibabejelentésnek.

Hivatalos szerelő

A Szolgáltató által a szolgáltatás létesítésével, ellenőrzésével, javításával megbízott személy, aki e minőségét az Előfizető felé a Szolgáltatótól kapott megbízó levél felmutatásával kérésre köteles igazolni.

Igénylő

Szerződéskötési szándékkal a Szolgáltatónál jelentkező természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság.

Kiegészítő szolgáltatás

A Szolgáltató az Internet szolgáltatáshoz kapcsolódóan – külön megállapodás és díjfizetés ellenében –, külön szolgáltatásokat is elérhetővé tesz az Előfizetők részére, mint az e-mail-postafiókszolgáltatás és az ehhez kapcsolódó spamszűrés, valamint a tárhely-szolgáltatás.

Kijelölt képviselő

A Szolgáltatóval ügynöki szerződésben lévő üzletkötő.

Üzleti, intézményi előfizető

Az a természetes személy, aki úgy nyilatkozott az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésekor, hogy az előfizetői szolgáltatásokat nem Egyéni, hanem Üzleti/intézményi előfizetőként kívánja

igénybe venni; illetve a jogi személy, vagy a jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, amely tevékenységi körén belül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást.