

# **Általános Szerződési Feltételek**

(továbbiakban: ÁSZF)

**a TopNet Magyarország Kft.**

(továbbiakban: Szolgáltató)

**vezetékes műsorjel terjesztési és vezetékes Internet szolgáltatására vonatkozóan.**

**ÁSZF a TopNet Magyarország Kft. vezetékes mősorjel terjesztési és vezetékes Internet szolgáltatására vonatkozóan****TARTALOMJEGYZÉK**

<b>TARTALOMJEGYZÉK</b> .....	<b>2</b>
<b>1. ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG</b> .....	<b>6</b>
1.1. A SZOLGÁLTATÓ NEVE, CÍME.....	6
1.2. A SZOLGÁLTATÓ ÜGYFÉLSZOLGÁLTATÁNAK (ÜGYFÉLSZOLGÁLTATAINAK) ELÉRHETŐSÉGEI.....	6
1.3. A SZOLGÁLTATÓ HIBABEJELENTŐJÉNEK ELÉRHETŐSÉGEI.....	6
1.4. A SZOLGÁLTATÓ INTERNETES HONLAPJÁNAK CÍME.....	6
1.5. A FELÜGYELETI SZERVEK ELÉRHETŐSÉGE.....	6
1.6. Az ÁSZF ELÉRHETŐSÉGE.....	6
<b>2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI</b> .....	<b>6</b>
1.1. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS.....	6
1.1.1. AZ IGÉNYBEJELENTÉS (TOVÁBBIKBAN AJÁNLAT) SZEMPONTJÁBÓL AZ AJÁNLATTEVŐ AZ A TERMÉSZETES, VAGY JOGI SZEMÉLY, ILLETVE JOGI SZEMÉLYISÉGGEL NEM RENDELKEZŐ GAZDASÁGI TÁRSASÁG, VAGY EGYÉB SZERVEZET, AKI, ILLETVE AMELY A SZOLGÁLTATÁST IGÉNYBE KÍVÁNJA VENNİ. ....	6
1.1.2. AZ AJÁNLATTEVŐ – AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉRE, ILL. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉRE VONATKOZÓ – IGÉNYT A SZOLGÁLTATÓ ÜGYFÉLSZOLGÁLTATÁN SZEMÉLYESEN, VAGY A SZOLGÁLTATÓ TELEFONOS ÜGYFÉLSZOLGÁLTATÁN KERESZTÜL, VAGY ÍRÁSBAN (LEVÉLLEN, VAGY ELEKTRONIKUS ÚTON) KÖZÖLHETI.....	7
1.1.3. A SZÓBAN MEGKÖTÖTT SZERZŐDÉSEK LÉTREJÖTTE A SZOLGÁLTATÓ TELJESÍTÉSÉNEK, ELŐFIZETŐ ÁLTAL TÖRTÉNT IGAZOLÁSÁVAL BIZONYÍTHATÓ.....	7
1.1.4. AMENNYIBEN VALAMELY OKBÓL KIFOLYÓLAG AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT ÜZEMBE HELYEZÉSÉRE AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS SZOLGÁLTATÓHOZ TÖRTÉNŐ VISSZAÉRKEZÉSE ELŐTT KERÜL SOR, AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS – A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL, ILLETVE A SZÁMLA KIEGYENLÍTÉSÉVEL – RAUTALÓ MAGATARTÁSSAL JÖN LÉTRE.....	7
1.1.5. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK MŰSZAKI FELTÉTELE AZ IGÉNYLŐ INGATLANAIG KIÉPÍTETT KÁBELTELEVÍZIÓ HÁLÓZAT, AMELYEN A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL BIZTOSÍTOTT SZOLGÁLTATÁSOK A JELEN ÁSZF 2. SZ. MELLÉKLETÉBEN MEGJELÖLT TELEPÜLÉS(ÉK)EN VEHETŐK IGÉNYBE. ....	7
1.1.6. AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT KIÉPÍTÉSE OLYAN MÓDON TÖRTÉNIK, HOGY A SZOLGÁLTATÓ A KÁBELEKET AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL BIZTOSÍTOTT HELYSÉGBEN ELHELYEZI, (VÉDŐCSŐ, KÁBELCSATORNA) VAGY ENNEK HIÁNYÁBAN A FALON KÍVÜL, A LAKÁSBAN VEZETÉKCSATORNA NÉLKÜL, A LÉPCSŐHÁZBAN ÉS A HÁZ KÜLSŐ FALÁN VEZETÉKCSATORNÁBAN VEZETI. A SZOLGÁLTATÓ – ALAPESETENKÉNT – EGY INGATLANBAN CSAK EGY ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONTOT LÉTESÍT. ....	7
1.1.7. AZ ELŐFIZETŐ, ILLETVE AZ INGATLAN TULAJDONOSA A KIÉPÍTETT KÁBELRENDSZEREN NEM SZERZ TULAJDONJOGOT.....	7
1.1.8. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉHEZ SZÜKSÉGES KÉSZÜLÉKEK, BERENDEZÉSEK.....	7
1.1.9. A SZOLGÁLTATÓ FENNTARTJA A JOGOT, HOGY AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉT MEGTAGADJA, HA.....	7
1.1.10. AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÓ A HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉT NEM VÁLLALJA, VAGY ARRÁ NEM KÉPES, ABBAN AZ ESETBEN ERRŐL A TÉNYRŐL AZ IGÉNYLŐT A HIÁNYTALAN IGÉNYBEJELENTÉS KÉZHEZVÉTELÉTŐL SZÁMÍTOTT 30 (HARMINC) NAPON BELÜL ÉRTESETTI. AZ ÉRTESETTET KÖVETŐEN AZ IGÉNYLŐ IGÉNYBEJELENTÉSE A NYILVÁNTARTÁSBÓL TÖRÖLHETŐ.....	7
1.2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS ADATAI.....	7
1.2.1. AZ ELŐFIZETŐ SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ELŐFIZETŐI ADATOK.....	7
1.2.2. A SZOLGÁLTATÓ A HIÁNYOSAN VAGY EGYÉB SZEMPONTBÓL NEM MEGFELELŐEN MEGTETT IGÉNYBEJELENTÉS KIEGÉSZÍTÉSÉRE – ANNAK KÉZHEZ VÉTELÉTŐL SZÁMÍTOTT 15 NAPON BELÜL – HATÁRIDŐ, IGAZOLT MÓDON TÖRTÉNŐ MEGJELÖLÉSÉVEL (ÍRÁSBAN, VAGY SZÓBAN HÍRKÖZLÉSI ESZKÖZ ÚTJÁN, VAGY KÉPVISELŐJE ÚTJÁN) FELHÍVJA AZ IGÉNYLŐT. AZ IGÉNYBEJELENTÉS IDŐPONTJA AZ AZ IDŐPONT, AMIKOR A HIÁNYTALAN ADATOKAT TARTALMAZÓ IGÉNYBEJELENTÉS A SZOLGÁLTATÓHOZ MEGÉRKEZIK.....	8
1.2.3. AZ IGÉNYLŐ AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT KIÉPÍTÉSÉT CSAK OLYAN INGATLANBAN KÉRHETI, MELYET JOGSZERŰEN HASZNÁL ÉS MELYBEN AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS BŐL EREDŐ KÖTELEZETTSÉGEINEK (KÜLÖNÖSEN ELLENŐRZÉS, KARBANTARTÁS, HIBAELHÁRÍTÁS BIZTOSÍTÁSA) ELEGET TUD TENNI ÚGY A KÜLÖN-, MINT A MAGÁNTULAJDONÚ INGATLAN VONATKOZÁSÁBAN.....	8
1.3. A SZERZŐDÉS TÁRGYÁT KÉPEZŐ SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉT A SZOLGÁLTATÓ AZ ÁSZF-BEN MEGHATÁROZOTT ESETEK KIVÉTELÉVEL A FELEK ELTÉRŐ MEGÁLLAPODÁSA HIÁNYÁBAN – AMENNYIBEN A 2.1. PONTBAN MEGHATÁROZOTT SZÜKSÉGES FELTÉTELEK TELJESÜLNEK, S NINC S MŰSZAKI AKADÁLY A LÉTESÍTÉSNEK, ÉS A SZERZŐDÉS A FELEK KÖZÖTT LÉTREJÖN – LEGFELJEBB A SZERZŐDÉST KÖVETŐ 15 NAPON BELÜL VÁLLALJA. ....	8
1.4. AZ ELŐFIZETŐ SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ SZERZŐDÉSES AJÁNLATOK KEZELÉSE, NYILVÁNTARTÁSB A VÉTELE, VÁLTOZÁS AZ AJÁNLATTEVŐ, ELŐFIZETŐ ADATAIBAN.....	8
<b>2. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA</b> .....	<b>8</b>
2.1. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA.....	8
2.2. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVEHETŐSÉGÉVEL FÖLDRAJZI TERÜLETE.....	8
2.3. A SZOLGÁLTATÓ FELELŐSSÉGI HATÁRÁT JELENTŐ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT.....	9
<b>3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA</b> .....	<b>9</b>
3.1. SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEK CÉLÉRTÉKEI, EZEK ÉRTELMEZÉSE ÉS TELJESÍTÉSÜK ELLENŐRZÉSÉNEK MÓDSZERE.....	9
3.1.1. A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉT A SZOLGÁLTATÓ ELLENŐRZI.....	9
4.1. AZON ESETBEN, HA A SZOLGÁLTATÓ AZ ELLENŐRZÉS SORÁN AZT ÉSZLELI, HOGY AZ ELŐFIZETŐ.....	9
4.2. AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI.....	9
4.2.1. AZ ELŐFIZETŐ A HÁLÓZATHOZ CSAK A BELFÖLDÖN MEGFELELŐ TÍPUSENGEDÉLLEL VAGY MEGFELELŐSÉGI TANÚSÍTVÁNNYAL RENDELKEZŐ TELEVÍZIÓS ÉS RÁDIÓFREKVENCIÁS JELEK VÉTELÉRE ALKALMAS VÉGBERENDEZÉST (TV ÉS RÁDIÓ VEVŐKÉSZÜLÉKET) CSATLAKOZTATHAT, AMELYEKNEK EGYBEN MEG KELL FELELNI AZ ELEKTROMÁGNES ÖSSZEFÉRHETŐSÉGI (EMC) KÖVETELMÉNYEKNEK.....	9
4.2.2. A SZOLGÁLTATÓ JOGOSULT AZ ELŐFIZETŐNÉL A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉHEZ HASZNÁLT HÁLÓZATOT ÉS BERENDEZÉSEKET ELLENŐRIZNI. HA ELLENŐRZÉSE SORÁN HIÁNYOSSÁGOKAT TAPASZTAL, AZ ELŐFIZETŐT FELSZÓLÍTTJA ANNAK 15 NAPON BELÜLI MEGSZÜNTETÉSÉRE, ENNEK EREDMÉNYTELENSÉGE ESETÉN A VÉGBERENDEZÉS ÜZEMEN KÍVÜL HELYEZÉSÉRE. AMENNYIBEN AZ ELŐFIZETŐ A SZOLGÁLTATÓ ÍRÁSBELI FELSZÓLÍTÁSÁNAK NEM TESZ ELEGET, A SZOLGÁLTATÓ AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉST FELMONDHTAJA.....	9

## **ÁSZF a TopNet Magyarország Kft. vezetékes műsorjel terjesztési és vezetékes Internet szolgáltatására vonatkozóan**

4.2.3. A KÉSZÜLÉK BEHANGOLÁSA – A HÁLÓZATRA TÖRTÉNŐ CSATLAKOZÁSSAL EGYIDEJŰLEG A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL VÉGZETT ELSŐ DUMENTES BEHANGOLÁS KIVÉTELEL – AZ ELŐFIZETŐ ÜGYKÖRÉBE TARTOZIK. A HÁLÓZATRA TÖRTÉNŐ CSATLAKOZÁST KÖVETŐ TOVÁBBI BEHANGOLÁSOKAT AZ ELŐFIZETŐ KÉRÉSÉRE A SZOLGÁLTATÓ KISZÁLLÁSI ÉS BEHANGOLÁSI DÍJ ELLENÉBEN VÉGZI EL.....	9
<b>5. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA.....</b>	<b>9</b>
5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei.....	9
5.1.1. A Szolgáltató köteles az előfizetői szolgáltatást – akár egyéni, akár üzleti előfizető – kérésére szüneteltetni. Az előfizető írásban, vagy szóban közli a szüneteltetés kezdő időpontját, valamint a szüneteltetés időtartamát, a szüneteltetés kezdő időpontját megelőzően legalább 5 munkanappal.....	10
5.2. A szolgáltatás igénybevételének korlátozására, a szolgáltatás minőségi, vagy más jellemzőinek csökkentésére a szolgáltató az előfizető egyidejű értesítésével az alábbi esetekben jogosult:.....	10
5.3. Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve a meghatározott rendszeres karbantartások esetét-, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik (különösen ideértve a vis maior esetét), a szünetelés időtartama alatt az előfizető díj fizetésére nem köteles. Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szolgáltatás szünetelésére, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, és az egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, abban az esetben a szolgáltató a szünetelés hónapjára járó előfizetési díjat a következő havi számlában az előfizető számára jóváírja. ....	10
<b>6. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAELHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK.....</b>	<b>10</b>
6.1. A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibaelhárításra vonatkozó eljárás.....	10
6.1.1. A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket 48 órán belül kivizsgálni és az elvégzett vizsgálat alapján az előfizetőt értesíteni arról, hogy.....	10
6.1.2. A Szolgáltató ügyfélszolgálat mellett napi 24 órán keresztül hívható hibabejelentő szolgálatot is működtet, melynek elérhetőségét jelen ÁSZF 1.3. pontja tartalmazza.....	10
6.1.3. A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt a hiba elhárításától számított egy évig megőrzi.....	11
6.1.4. Amennyiben a szolgáltató a hiba kivizsgálása során megállapítja, hogy a hiba oka az előfizető érdekkörébe tartozó okból (csatlakozott készülék illetve az előfizető által üzemeltetett saját belső hálózati szakasz vagy azok beállítási hibája miatt) merült fel, a szolgáltató a hiba elhárítására nem köteles, azonban – amennyiben a szolgáltató tevékenységi köre és kapacitása azt lehetővé teszi – egyedi megállapodás szerinti díjazásért elvégezheti.....	11
6.2. Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése (díreklamáció, kőtbér, kártérítés).....	11
6.2.1. A Szolgáltató az előfizetők bejelentéseinek intézésére, panaszai kivizsgálására és orvoslására, az előfizetők tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtet. ....	11
6.2.2. Az ÁSZF vonatkozásában:.....	11
6.2.3. A Szolgáltató az előfizetőktől származó bejelentéseket, panaszokat és a bejelentés, panasz alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon nyilvántartásában rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával hibaelhárítás esetén, a hibaelhárítástól számított 1 évig, telefonon történő bejelentés esetén a hangfelvételt 2 évig köteles megőrizni.....	11
6.2.4. Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a szolgáltató a bejelentést (díreklamáció) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és szóbeli bejelentés esetén lehetőleg azonnal, egyéb esetben legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja és megválaszolja. A szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést dűtartozás miatt a jelen ÁSZF 12.1.2.1 pontjában foglaltak szerint felmondani. ....	12
6.3. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezése.....	12
6.3.1. Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a szolgáltató, ha olyan okból, amelyért felelős, nem vagy nem szerződésszerűen teljesít, kőtbér fizetésére kötelezett, illetve az előfizető vagyonában okozott kárt is köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.....	12
6.3.2. A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult hibát legfeljebb 72 órán belül kijavítani, ha e határidőn belül a hiba kijavítására nem képes, abban az esetben a szolgáltató kőtbér megfizetésére köteles. ....	12
6.4. Az ügyfélszolgálat működése.....	13
6.5. A szolgáltatás teljesítésével összefüggő peren kívüli és peres eljárások.....	13
<b>7. DÍJAK, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KŐTBÉR.....</b>	<b>14</b>
7.1. A szolgáltatás az egyedi előfizetői szerződésben, és a jelen ÁSZF-ben meghatározott előfizetési díjért vehető igénybe, a díjazás szabadáras. ....	14
7.1.1. Az előfizetőt terhelő szolgáltatási díjak két csoportot alkotnak:.....	14
7.2. Díj fizetési módok.....	17
7.3. Akciók és akciók díjak elérhetősége.....	17
7.4. Kártérítés.....	17
7.5. Kőtbér.....	17
<b>8. TELEFONSZOLGÁLTATÓK.....</b>	<b>18</b>
<b>9. A SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA.....</b>	<b>19</b>
9.1. A szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei.....	19
9.2. Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok.....	19
9.2.1. Szerződésmódosítás közös megegyezéssel.....	19
9.2.2. Egyoldalú szerződésmódosítás.....	20
9.2.3. Az előfizetők értesítése.....	20

## **ÁSZF a TopNet Magyarország Kft. vezeték mősorjel terjesztési és vezeték Internet szolgáltatására vonatkozóan**

9.2.4. Díjmódosítás.....	21
9.2.5. PROGRAMVÁLASZTÉK (CSATORNAKIOSZTÁS) MÓDOSÍTÁSA.....	21
9.3. Az ELŐFIZETŐ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI, FELTÉTELEI, A MÓDOSÍTÁS TELJESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE.....	21
9.3.1. ÁTÍRÁS ÁLTALÁNOS SZABÁLYAI.....	21
9.3.2. ÁTÍRÁS ÜZLETI ELŐFIZETŐ ESETÉN.....	21
9.3.3. ÁTHELYEZÉS.....	21
9.3.4. CSOMAGVÁLTÁS AZ ELŐFIZETŐ KÉRELMERE.....	22
<b>10. ADATKEZELÉS ÉS ADATBIZTONSÁG.....</b>	<b>22</b>
10.1.1. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZELT ADATOK FAJTÁI.....	22
10.1.2. AZ ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA ÉS MÓDJA.....	22
10.1.3. A SZEMÉLYES ADATOK TOVÁBBÍTÁSÁNAK ESETEI.....	23
10.2. A 10.1.1. PONT ALAPJÁN ÁTADOTT ADATOKKAL KAPCSOLATBAN AZ ADATOKAT ÁTVEVŐKET A SZOLGÁLTATÓVAL AZONOS TITOKTARTÁSI KÖTELEZETTSÉG TERHELI.....	23
10.3. AZ ADATVÉDELMI FELELŐS.....	23
<b>11. AZ ELŐFIZETŐI NYILATKOZATOK.....</b>	<b>23</b>
11.1. TERMÉSZETES SZEMÉLY ELŐFIZETŐK ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZATA.....	23
11.2. KIS- ÉS KÖZÉPVÁLLALKOZÁSOK EGYÉNI ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZATA.....	23
11.3. A SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSÉVEL KAPCSOLATOS ÉRTESEKRE VONATKOZÓ NYILATKOZAT.....	24
11.4. NYILATKOZAT A SZOLGÁLTATÁSOK EGYSÉGES KEZELÉSÉRŐL.....	24
11.5. NYILATKOZAT AZ ADATOK FELHASZNÁLÁSÁRÓL KÖZVETLEN ÜZLETSZERZÉSI, PIACKUTATÁSI CÉLRA.....	24
<b>12. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI.....</b>	<b>24</b>
12.1. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE.....	24
12.1.1. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS ELŐFIZETŐ RÉSZÉRŐL TÖRTÉNŐ FELMONDÁSÁNAK SZABÁLYAI.....	24
12.1.2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS SZOLGÁLTATÓ RÉSZÉRŐL TÖRTÉNŐ FELMONDÁSÁNAK SZABÁLYAI.....	25
12.1.3. ELŐFIZETŐ ELÁLLÁSA.....	26
12.1.4. ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE AZ ELŐFIZETŐ HALÁLA, A FELEK JOGUTÓD NÉLKÜLI MEGSZŰNÉSE ESETÉN.....	26
12.2. ELJÁRÁS A SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE ESETÉN.....	26
12.2.1. A SZOLGÁLTATÓ DÍJ-VISSZATÉRÍTÉSI KÖTELEZETTSÉGE A SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE ESETÉN.....	26
12.2.2. AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT MEGSZŰNTETÉSE.....	26
<b>13. A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI.....</b>	<b>26</b>
<b>14. AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELEVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI.....</b>	<b>26</b>
14.1. EGYÜTTMŰKÖDÉSI ÉS TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG.....	26
14.2. A SZOLGÁLTATÁS RENDELTETÉSSZERŰ HASZNÁLATA.....	27
14.3. A VÉGBERENDEZÉSSEL, ILLETVE AZ ELŐFIZETŐNEK ÁTADOTT, DE A SZOLGÁLTATÓ TULAJDONÁT KÉPEZŐ MÁR ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLŐ ESZKÖZÖKKEL KAPCSOLATOS KÖTELEZETTSÉGEK.....	27
14.4. ADATVÁLTOZÁS BEJELENTÉSE, ADATSZOLGÁLTATÁS.....	27
<b>15. MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK ÉS KIEGÉSZÍTŐ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK, ÉS A KÍNÁLT MŰSORCSATORNÁK.....</b>	<b>27</b>
15.1. A SZOLGÁLTATÁS MEGHATÁROZÁSA.....	27
15.1.1. SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ALAP- ÉS KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK.....	27
15.2. MŰSZAKI, TECHNIKAI FELTÉTELEK.....	28
<b>16. ALKALMAZANDÓ JOGSZABÁLYOK.....</b>	<b>28</b>
16.1. AZ ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSÉRŐL SZÓLÓ 2003. ÉVI C. TÖRVÉNYNEK A 2011. ÉVI CVII. TÖRVÉNY MÓDOSÍTÁSAIVAL ÖSSZEFÜGGÉSBEN, ILLETVE AZ ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZERZŐDÉSEK RÉSZLETES SZABÁLYAIRÓL SZÓLÓ, NEMZETI MÉDIA- ÉS HÍRKÖZLÉSI HATÓSÁG ELNÖKÉNEK 6/2011. (X.6.) RENDELETE ALAPJÁN A MŰSORTERJESZTÉSI SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉRE VONATKOZÓ ÁSZF A TÖRVÉNY EREJÉNÉL FOGVA MÓDOSUL.....	28
16.2. AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL JELEN ÁSZF 2011. DECEMBER 1-I HATÁLYBALÉPÉSÉT MEGELŐZŐEN TETT NYILATKOZATAI.....	28
<b>1. SZ. MELLÉKLET: MŰSOROK, MŰSOR,- ÉS DÍJCSOMAGOK VÁLASZTÉKA.....</b>	<b>29</b>
<b>2. SZ. MELLÉKLET: SZOLGÁLTATÁSI TERÜLET.....</b>	<b>32</b>
<b>3/A. SZ. MELLÉKLET: TOPNET MAGYARORSZÁG KFT. KÁBELNET DÍJSZABÁS.....</b>	<b>33</b>
<b>3/B. SZ. MELLÉKLET: TOPNET MAGYARORSZÁG KFT. KÁBELTV DÍJSZABÁS HARTA.....</b>	<b>34</b>
<b>4/A. SZ. MELLÉKLET: AZ INTERNET SZOLGÁLTATÁSNAK A MEGFELELŐ, VALAMINT A NEM ELFOGADHATÓ SZINTJÉT MEGHATÁROZÓ SZÁMSZERŰ KÖVETELMÉNYEK A 345/2004. KORMÁNY RENDELET (XII. 22.) SZERINT.....</b>	<b>35</b>
<b>4/B. SZ. MELLÉKLET: AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK VÁLLALT MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI.....</b>	<b>39</b>
<b>5. SZ. MELLÉKLET: AZ ELŐFIZETŐ FELSZÓLAMLÁSI LEHETŐSÉGEI A SZOLGÁLTATÓVAL VALÓ JOGVITA ESETÉN.....</b>	<b>40</b>
<b>6. SZ. MELLÉKLET: MUNKALAP.....</b>	<b>41</b>
<b>7. SZ. MELLÉKLET: SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS.....</b>	<b>43</b>
<b>8. SZ. MELLÉKLET: ADATBIZTONSÁGI SZABÁLYZAT.....</b>	<b>45</b>

**ÁSZF a TopNet Magyarország Kft. vezetékes műsorjel terjesztési és vezetékes Internet szolgáltatására vonatkozóan**

<b>9. SZ. MELLÉKLET: TULAJDONOSI HOZZÁJÁRULÁS.....</b>	<b>47</b>
<b>10. SZ. MELLÉKLET: ETIKAI KÓDEX.....</b>	<b>48</b>
<b>11. SZ. MELLÉKLET: FELMONDÁS.....</b>	<b>49</b>
<b>12. SZ. MELLÉKLET: SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁS.....</b>	<b>50</b>

## **ÁSZF a TopNet Magyarország Kft. vezetékes műsorjel terjesztési és vezetékes Internet szolgáltatására vonatkozóan**

### **1. Általános adatok, elérhetőség**

#### **1.1. A Szolgáltató neve, címe**

Szolgáltató neve: TopNet Magyarország Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság.  
Társasági formája: Korlátolt Felelősségű Társaság  
Cégjegyzékszám: 03-09-114852  
Adószáma: 13998617-2-03  
Székhelye: 6326 Harta, Templom u. 113.  
Telefon: 06-78/400-000  
FAX: 06-78/507-570  
Honlap: <http://www.topnetmo.hu>  
E-mail címe: [info@topnetmo.hu](mailto:info@topnetmo.hu)

#### **1.2. A Szolgáltató ügyfélszolgálatának (ügyfélszolgálatainak) elérhetőségei**

Cím: 6326 Harta, Templom u. 113.  
Telefon: +36-78/400-000; +36-40/415-101; +36-30/450-5224  
Fax: +36-78/507-570  
Nyitva tartás: H-Cs.: 08.00-12.00 óráig, 13.00-16.30 óráig.; P.: 08.00-14.00 óráig  
Ügyeleti telefon: +36-30/585-4852 (nyitva tartási időn kívül)  
Levelezési cím: 6326 Harta, Templom u. 113.

#### **1.3. A Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei**

Cím: 6326 Harta, Templom u. 113.  
Telefon: +36-78/400-000; +36-40/415-101; +36-30/450-5224  
Fax: +36-78/507-570  
Nyitva tartás: H-Cs.: 08.00-12.00 óráig, 13.00-16.30 óráig.; P.: 08.00-14.00 óráig  
Ügyeleti telefon: +36-30/585-4852 (nyitva tartási időn kívül)

#### **1.4. A Szolgáltató internetes honlapjának címe:**

[www.topnetmo.hu](http://www.topnetmo.hu)

#### **1.5. A felügyeleti szervek elérhetősége**

Név: Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Hivatala  
Cím: 6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15.  
Telefon: +36-62/568-300  
Ügyfélfogadás: Hétfő: 08.00-12.00; Szerda: 12.00-16.30; Péntek: 08.00-12.00

#### **1.6. Az ÁSZF elérhetősége:**

A szolgáltató honlapján ill. az ügyfélszolgálati irodában.

### **2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei**

Az előfizetői szerződés az egyedi előfizetői szerződésből és a jelen ÁSZF-ből áll.

#### **1.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás:**

**1.1.1. Az igénybejelentés (továbbiakban ajánlat) szempontjából az ajánlattevő az a természetes, vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, vagy egyéb szervezet, aki, illetve amely a szolgáltatást igénybe kívánja venni.**

Az előfizetői szerződés alanyai:

- a) a Szolgáltató.
- b) az egyéni előfizető – az a természetes személy előfizető, aki úgy nyilatkozott, hogy a gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást,
- c) egyéni előfizetői szerződést kötő kis,- és középvállalkozások – a kis,- és középvállalkozások támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. tv-nek megfelelően ekként meghatározottak.
- d) üzleti előfizetők – azon vállalkozások, egyéni vállalkozók, amelyek gazdasági, üzleti tevékenysége keretében veszi igénybe a szolgáltatást.

## **ÁSZF a TopNet Magyarország Kft. vezetékes műsorjel terjesztési és vezetékes Internet szolgáltatására vonatkozóan**

*1.1.2. Az ajánlattevő – az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, ill. a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó – igényét a Szolgáltató ügyfélszolgálatán személyesen, vagy a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán keresztül, vagy írásban (levélben, vagy elektronikus úton) közölheti.*

A Szolgáltató a bejelentett igényeket nyilvántartásba veszi, és a már a területen üzemelő hálózathoz kapcsolódó csatlakozási igény és műszaki lehetőség esetén legfeljebb 8, egyéb esetben legfeljebb 15 napon belül nyilatkozik annak teljesíthetőségéről, a teljesítés (a szolgáltatás megkezdése) időpontjáról. Ha az igénybejelentő az ajánlatot 15 napon belül nem fogadja el, vagy arra vonatkozóan nem nyilatkozik, az igénybejelentése a nyilvántartásból törölhető.

Az előfizetői szerződés megkötéséhez minden szükséges adatot tartalmazó igénybejelentést, és a szerződés megkötését követő 15 (tizenöt) napon belül a Szolgáltató köteles előfizetői hozzáférési pontot létesíteni és megkezdni a szolgáltatást – kivéve, ha nem áll fenn az ÁSZF 2.1.5. pontjában meghatározott műszaki feltétel, vagy ha az igénylő kért későbbi teljesítést.

Az Előfizető által kért, és a Szolgáltató által vállalt későbbi teljesítés esetén a Szolgáltató a szerződés megkötésétől számított 3 hónapon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdni.

*1.1.3. A szóban megkötött szerződések létrejötte a Szolgáltató teljesítésének, Előfizető által történt igazolásával bizonyítható.*

*1.1.4. Amennyiben valamely okból kifolyólag az előfizetői hozzáférési pont üzembe helyezésére az előfizetői szerződés Szolgáltatóhoz történő visszaérkezése előtt kerül sor, az előfizetői szerződés – a szolgáltatás igénybevételével, illetve a számla kiegyenlítésével – ráutaló magatartással jön létre.*

*1.1.5. A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltétele az igénylő ingatlanáig kiépített kábeltelevízió hálózat, amelyen a Szolgáltató által biztosított szolgáltatások a jelen ÁSZF 2. sz. mellékletében megjelölt település(ek)en vehetők igénybe.*

Arról, hogy az adott településen, vagy településen belül az igénylő által megjelölt hozzáférési ponton elérhető-e az igényelt szolgáltatás, az igénylő a Szolgáltató internetes honlapján, illetőleg az ügyfélszolgálati elérhetőségein tájékozódhat.

*1.1.6. Az előfizetői hozzáférési pont kiépítése olyan módon történik, hogy a Szolgáltató a kábeleket az Előfizető által biztosított helyiségben elhelyezi, (védőcső, kábelcsatorna) vagy ennek hiányában a falon kívül, a lakásban vezetékcsatorna nélkül, a lépcsőházban és a ház külső falán vezetékcsatornában vezeti. A Szolgáltató – alapesetenként – egy ingatlanban csak egy előfizetői hozzáférési pontot létesít.*

Az előfizetői hozzáférési pont telepítése, a vonali csatlakozási pont és a házatadási pont, illetve a házatadási pont és a fal csatlakozó közötti hálózat hossza nem lehet hosszabb, mint 20-20 méter és együttesen sem haladhatja meg a 40 métert. A csatlakozó hálózat 40 métert meghaladó hossza esetén, kiegészítő létesítési díjat kell az Előfizetőnek fizetni.

*1.1.7. Az Előfizető, illetve az ingatlan tulajdonosa a kiépített kábelrendszeren nem szerez tulajdonjogot.*

*1.1.8. A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges készülékek, berendezések*

- a) Televíziós szolgáltatás esetén: (a műsorok vételéhez) meghatározott
- b) funkcióval rendelkező vevőkészülék és a dekódoló kártya (smart kártya) és / vagy kiegészítő berendezés szükséges. Szolgáltató kizárólagos tulajdonában álló vevőkészülék a smart kártya és az esetleges igénybe vett kiegészítő berendezés a Szolgáltató által egymáshoz rendelt, ezért a vevőkészülék más kártyával, illetve a kártya más berendezéssel nem használható. A vevőkészülék és a hozzátartozó kártya az előfizetői szerződésben meghatározott felszerelési címről más címre nem helyezhető át.
- c) Internet szolgáltatás esetén: meghatározott funkcióval rendelkező számítógép tetszőleges operációs rendszerrel melyben a TCP/IP protokoll implementálva van. Kábelmodem, melyet kizárólag a szolgáltató biztosít az igénybe vevő részére.

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

- d) az Előfizetőnek műsorterjesztési vagy Internet szolgáltatás igénybevételéből eredő díjtartozása áll fenn a Szolgáltatóval szemben, vagy
- e) az Előfizető korábbi előfizetői szerződésének megszűnésére 1 éven belül az Előfizető érdekkörében felmerült okból eredő felmondás miatt került sor, vagy
- f) a hozzáférési pont létesítésének műszaki vagy gazdasági korlátai vannak.

## **ÁSZF a TopNet Magyarország Kft. vezetékes mősorjel terjesztési és vezetékes Internet szolgáltatására vonatkozóan**

1.1.10. Amennyiben a Szolgáltató a hozzáférési pont létesítését nem vállalja, vagy arra nem képes, abban az esetben erről a tényről az igénylőt a hiánytalan igénybejelentés kézhezvételétől számított 30 (harminc) napon belül értesíti. Az értesítést követően az igénylő igénybejelentése a nyilvántartásból törölhető.

### **1.2. Az előfizetői szerződés adatai:**

#### **1.2.1. Az előfizető szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok:**

- a) az Előfizető neve, lakóhelye, illetve székhelye, értesítési címe és telefonszáma, előfizetési szándékára vonatkozó nyilatkozata,
- b) természetes személy előfizető esetén: az előfizető születési neve, anyja neve, születési helye, ideje, nem természetes személy előfizető esetén: az előfizető adószáma, vagy cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, pénzforgalmi számlaszáma,
- c) a kért előfizetői hozzáférési pont létesítési helye, nyilatkozat a létesítési helyül szolgáló ingatlan jogszerű használati jogáról,
- d) az igénylő előfizetői kategóriára vonatkozó nyilatkozata,
- e) a csatlakoztatni kívánt tv készülékek és/vagy számítógépek darabszáma, a normál feltételektől eltérő kiviteli igény vagy időpont.
- f) igényelt díjcsomag vagy programcsomag,
- g) igénylő hozzájárulása a 2.2.1. pont szerinti adatai kezeléséhez,
- h) az igénybejelentés helye és időpontja, írásbeli igénybejelentés esetén az igénylő vagy szerződéskötésre feljogosított képviselőjének aláírása.

1.2.2. A Szolgáltató a hiányosan vagy egyéb szempontból nem megfelelően megtett igénybejelentés kiegészítésére – annak kézhez vételétől számított 15 napon belül – határidő, igazolt módon történő megjelölésével (írásban, vagy szóban hírközlési eszköz útján, vagy képviselője útján) felhívja az igénylőt. Az igénybejelentés időpontja az az időpont, amikor a hiánytalan adatokat tartalmazó igénybejelentés a Szolgáltatóhoz megérkezik.

1.2.3. Az igénylő az előfizetői hozzáférési pont kiépítését csak olyan ingatlanba kérheti, melyet jogszerűen használ és melyben az előfizetői szerződésből eredő kötelezettségeinek (különösen ellenőrzés, karbantartás, hibaelhárítás biztosítása) eleget tud tenni úgy a külön-, mint a magántulajdonú ingatlan vonatkozásában.

### **1.3. A szerződés tárgyát képező szolgáltatás igénybevételét a Szolgáltató az ÁSZF-ben meghatározott esetek kivételével a Felek eltérő megállapodása hiányában – amennyiben a 2.1. pontban meghatározott szükséges feltételek teljesülnek, s nincs műszaki akadálya a létesítésnek, és a szerződés a Felek között létrejön – legfeljebb a szerződést követő 15 napon belül vállalja.**

A Felek az előfizetői szerződést írásban, szóban vagy ráutaló magatartással – így különösen az előfizetői szolgáltatás igénybevételével – köthetik meg.

Az előfizetői szerződés

- a) jelenlévők között – leginkább az ügyfélszolgálati helységben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében – az egyedi előfizetői szerződés aláírásával, illetve jelenlévők között szóban tett szerződéses jognyilatkozatok esetében kifejezett elfogadással,
- b) írásban a Szolgáltatóhoz beérkezett ajánlat esetében a Szolgáltató által aláírt egyedi előfizetői szerződés megküldése, illetve a hozzáférhetővé tétel időpontjában a c) pontban foglalt esetet kivéve,
- c) amennyiben a Szolgáltatóhoz írásban beérkezett ajánlatban szereplő szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában a Szolgáltató a szerződéskötéstől számított 15 napon belül nem tudja biztosítani, de az ajánlatot elfogadja, akkor az ezen értesítésben a szolgáltatásnyújtás megkezdésére meghatározott időpont Előfizető általi elfogadásáról szóló nyilatkozat megküldésével,
- d) távollévők között szóban (telefonon) tett szerződéses jognyilatkozatok esetében kifejezett elfogadással,
- e) ráutaló magatartás esetében a ráutaló magatartás tanúsításával jön létre.

Az üzleti előfizetői szerződés aláírására a képviselet szabályai szerint a cégjegyzési jogosultsággal rendelkezők jogosultak. Az egyéni előfizetői szerződést az Előfizetőnek vagy meghatalmazottjának kell aláírnia.

### **1.4. Az előfizető szerződés megkötésére vonatkozó szerződéses ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő, előfizető adataiban**

Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó szerződéses ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele a 2.1.2. pontban került szabályozásra.

Az előfizetői adatok változására vonatkozó rendelkezéseket pedig a 14.4. pont tartalmazza.



## **ÁSZF a TopNet Magyarország Kft. vezetékes műsorjel terjesztési és vezetékes Internet szolgáltatására vonatkozóan**

### **2. Az előfizetői szolgáltatás tartalma**

#### **2.1. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma:**

- a) A Szolgáltató a jelen ÁSZF alapján műsorterjesztési szolgáltatást nyújt, az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. tv. 188. § 77. pontja szerint, a médiaszolgáltató által előállított analóg, vagy digitális műsorjeleknek az Előfizető vevőkészülékéhez való továbbítása útján. A Szolgáltató által biztosított műsorterjesztési szolgáltatásán belül a műsorok mennyisége és összetételére való tekintettel műsorcsomagokat alakít ki, amelyek elnevezését és a bennük szereplő műsorokat, az egyes csomagok díját az 1. sz. melléklet tartalmazza.
- b) A szolgáltatás meghatározása: KábelNet hozzáférés biztosítása kábeltelevíziós hálózaton illetve a hozzáféréseken keresztül e-mail szolgáltatás. A Szolgáltató hozzáférési pontot épít ki, mely minden esetben Szolgáltató berendezésének interfésze, mellyel a kábeltelevíziós hálózathoz csatlakozik. A szolgáltatás biztosítja a szükséges azonosítókat, jelszavakat, Internet és Intranet címeket és bejegyzéseket, melyek segítségével az Előfizetői berendezés a kábeltelevíziós hálózaton keresztül csatlakozva a hozzáférési pontra, elérje a szolgáltatást, azaz a KábelNet hálózatot. A hozzáféréshez Szolgáltató a mindenkor aktuális Díjszabása alapján biztosítja a domain név regisztrációt és szervizt, IP címkiosztást vagy az egyéb szükséges kiegészítő szolgáltatásokat. Előfizetőnek lehetősége nyílik az Internet és Intranet alkalmazásainak igénybevitelére úgymint, de nem kizárólag: e-mail, WWW, FTP, News, Telnet, IRC, Chat, RA, RV, stb.

#### **2.2. A szolgáltatás igénybevehetőségével földrajzi területe:**

A szolgáltatást / szolgáltatásokat az Előfizető az ÁSZF 2. sz. mellékletében tételesen felsorolt földrajzi területen veheti igénybe.

#### **2.3. A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont:**

Előfizetői hozzáférési pont azon hálózati végpont, amelye keresztül az Előfizető egy elektronikus hírközlő végberendezés csatlakoztatása révén a hálózatokon nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe. A Szolgáltató jogosult az előfizetői hozzáférési pont létesítésekor egyszeri díjat (belépési díj) felszámítani. A belépési díj egy hozzáférési pont kiépítését tartalmazza, az Előfizető egyedi kéréseit (nyomvonal, faláttörés, stb.) ha az megvalósítható, - a szolgáltatás későbbi karbantartására is tekintettel - figyelembe kell venni.

### **3. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága**

#### **3.1. Szolgáltatásminőségi követelmények célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének módszere.**

A Szolgáltató szavatolja az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 229/2008 (IX.12.) Korm. rendelet 1. sz. mellékletében foglalt szolgáltatás minőségi célértékeket, azok értelmezését és teljesülésük mérési módszerét a jelen ÁSZF 4. sz. melléklete tartalmazza.

Kivételesen a teljes értékű szolgáltatás követelményeinek meg nem felelő minőségű bejövő műsorjel vétel esetén adott földrajzi terület és / vagy műsor vonatkozásában minőségi reklamációt az Előfizető csak a csökkentett minőségi követelményeket el nem érő vételi minőség esetén tehet.

##### **3.1.1. A szolgáltatás minőségét a Szolgáltató ellenőrzi:**

- a) a fejállomáson folyamatosan és méréssel legalább félévente,
- b) a gerinchálózaton meglévő mérőpontokon keresztül rendszeresen,
- c) az előfizetői hozzáférési pontokon időszakonkénti szűrőpróbaszerű méréssel, illetve
- d) az Előfizető minőségre vonatkozó panasz esetén az Előfizető előfizetői hozzáférési pontján a panasztól függő méréssel.

A mérés eredményeit a Szolgáltató dokumentálja.

#### **4.1. Azon esetben, ha a Szolgáltató az ellenőrzés során azt észleli, hogy az Előfizető**

- a szolgáltatás igénybe vételéhez használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, a berendezéshez vagy a hálózathoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol,
- az előfizetői szolgáltatást jogosulatlanul vételezi, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja,
- illetve a szerződésben meghatározott céltól eltérően üzemelteti,

## **ÁSZF a TopNet Magyarország Kft. vezetékes műsorjel terjesztési és vezetékes Internet szolgáltatására vonatkozóan**

úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását az Előfizető egyidejű elektronikus vagy postai levélben történő értesítése mellett korlátozza, illetve felmondja, amelynek részletes szabályait a korlátozás vonatkozásában az 5.2. pont, míg a rendkívüli felmondásra vonatkozó szabályokat a 12.1.2.2. pont tartalmazza.

### **4.2. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei:**

4.2.1. *Az előfizető a hálózathoz csak a belföldön megfelelő típusengedéllyel vagy megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkező televíziós és rádiófrekvenciás jelek vételére alkalmas végberendezést (tv és rádió vevőkészüléket) csatlakoztathat, amelyeknek egyben meg kell felelnie az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek.*

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

4.2.3. *A készülék behangolása – a hálózatra történő csatlakozással egyidejűleg a Szolgáltató által végzett első díjmentes behangolás kivételével – az Előfizető ügykörébe tartozik. A hálózatra történő csatlakozást követő további behangolásokat az Előfizető kérésére a Szolgáltató kiszállási és behangolási díj ellenében végzi el.*

## **5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása**

### **5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei.**

A szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet mind az Előfizető, mind a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból, Előfizetői, vagy Szolgáltatói kezdeményezésre, valamint a Feleken kívül álló, elháríthatatlan okok (vis maior) következtében, vagy jogszabályban meghatározott események bekövetkezése esetén.

5.1.1. *A Szolgáltató köteles az előfizetői szolgáltatást – akár egyéni, akár üzleti Előfizető – kérésére szüneteltetni. Az Előfizető írásban, vagy szóban közli a szüneteltetés kezdő időpontját, valamint a szüneteltetés időtartamát, a szüneteltetés kezdő időpontját megelőzően legalább 5 munkanappal.*

Az Előfizető kérésére történő szünetelés legrövidebb időtartama 1 (egy) hónap, míg az adott naptári évben az Előfizető kérésére történő szünetelés maximuma összesen 6 (hat) hónap.

A szünetelés időtartama alatt – miután a Szolgáltató időtartama alatt fenntartja az Előfizetői jogviszonyt – az Előfizető csökkentett előfizetői díj megfizetésre köteles, amelynek mértékét a 3. sz. melléklet tartalmazza.

Ha az előfizetői szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az Előfizető visszakapcsolási díjat köteles fizetni. Az Előfizető által kérelmében meghatározott szünetelési időtartam lejártával, amennyiben az Előfizető másként nem nyilatkozik, a Szolgáltató – külön értesítés nélkül – visszakapcsolja a szolgáltatást.

### **5.2. A szolgáltatás igénybevételének korlátozására, a szolgáltatás minőségi, vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével az alábbi esetekben jogosult:**

Ha az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető megfelelőségi tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést csatlakoztat.

Ha az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban (amely történhet külön levélben, vagy a Szolgáltató által megküldött számlalevélen) megjelölt – legalább 30 (harminc) napos – határidő lejártát követően is esedékes díjtartozása van.

Az Előfizető a műsorjelet jogosulatlanul vételezi, azt harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja. (4.3. pont)

A Szolgáltató a korlátozást 24 órán belül megszünteti, amennyiben az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez. A Szolgáltató a szolgáltatás visszaállításáért a 3. sz. mellékletben meghatározott visszakapcsolási díjat számolhatja fel.

## **ÁSZF a TopNet Magyarország Kft. vezetékes műsorjel terjesztési és vezetékes Internet szolgáltatására vonatkozóan**

**5.3. Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve a meghatározott rendszeres karbantartások esetét-, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik (különösen ideértve a vis maior esetét), a szünetelés időtartama alatt az Előfizető díj fizetésére nem köteles. Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szolgáltatás szünetelésére, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, és az egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, abban az esetben a Szolgáltató a szünetelés hónapjára járó előfizetési díjat a következő havi számlában az Előfizető számára jóváírja.**

A Szolgáltató a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelésről- amennyiben a szünetelést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre – az Előfizetőket 15 (tizenöt) nappal korábban, előzetesen értesíti. A szünetelés mértéke ebben az esetben nem haladhatja meg naptári hónaponként az 1 (egy) napot.

A Szolgáltató a szünetelésről az ügyfélszolgálati irodában, vagy / és a hálózatán fogható információs képűség csatornán keresztül, vagy az ÁSZF 9.2.3. pontja szerinti egyéb módon a szünetelést megelőzően 15 nappal tájékoztatja az Előfizetőt.

Rendszeres karbantartás, azon technikai eszközök üzemképes állapotban való tartására vonatkozó karbantartási tevékenység, amely biztosítja a karbantartás hatására a minőségi célértékek elérésének folyamatos fenntartását. A rendszeres karbantartás biztosítja az üzemelés hatására fokozatosan csökkenő üzembiztonság időszakonkénti növelését, lassítva ezzel a technikai eszközök elhasználódásának folyamatát. A rendszeres karbantartás körébe tartoznak azok a tevékenységek, amelyek a szolgáltatás nyújtásához szükséges kiszolgáló eszközök meghibásodásának megelőzése érdekében kerülnek elvégzésre.

A rendszeres karbantartási munkákat hétköznapokon 0-6 óra között kell elvégezni, ettől eltérő időpontban végzett karbantartás az Előfizető 15 nappal korábban történő értesítése mellett lehetséges.

## **6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták**

### **6.1. A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibaelhárításra vonatkozó eljárás.**

**6.1.1. A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket 48 órán belül kivizsgálni és az elvégzett vizsgálat alapján az Előfizetőt értesíteni arról, hogy**

- a) helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 órás időszak megadásával, amely 8 és 20 óra közé eshet), vagy
- b) a hiba vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

A Szolgáltató köteles a hiba elhárítását követően haladéktalanul értesíteni az Előfizetőt a hiba elhárításáról, valamint az értesítés módját és időpontját nyilvántartásba venni. A Szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett valószínűleg hibát – annak bejelentésének nyilvántartásba vételétől legfeljebb 72 órán belül kijavítani. Nem számít valószínű hibának, ha a hiba nem a Szolgáltató érdekkörében merült fel, vagy ha az Előfizető korlátozás alatt áll és erről a Szolgáltatót őt a hiba bejelentésekor értesítette, továbbá ha a médiaszolgáltató által adott jel nem megfelelő minőségű, valamint ha a hiba elháríthatatlan külső ok miatt következett be.

**6.1.2. A Szolgáltató ügyfélszolgálat mellett napi 24 órán keresztül hívható hibabejelentő szolgálatot is működtet, melynek elérhetőségét jelen ÁSZF 1.3. pontja tartalmazza.**

Az Előfizető az előfizetői szolgáltatás meghibásodását a Szolgáltató által biztosított

- hibabejelentő szolgálatnál szóban telefonon vagy
- az ügyfélszolgálatnál szóban, személyesen, vagy telefonon,
- az ügyfélszolgálatához küldött levélben, vagy elektronikus levélben jelentheti be. Az Előfizető azonosíthatósága érdekében a bejelentéskor közölni, illetve feltüntetni szükséges az Előfizető ügyfélazonosító számát.

A telefonhálózatban elérhető ügyfélszolgálat / hibabejelentő szolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató köteles havi átlagban az ügyfélszolgálatra / hibabejelentő szolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 120 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését is biztosítani.

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

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

## **ÁSZF a TopNet Magyarország Kft. vezetékes műsorjel terjesztési és vezetékes Internet szolgáltatására vonatkozóan**

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

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

- Az Előfizető kiszállási díj fizetésére köteles a 3. sz. mellékletben megjelölt mértékben, ha
- a) a Szolgáltató helyszíni vizsgálat alapján megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörébe tartozik,
  - b) a helyszínen végezhető kijavítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, azonban az Előfizető az ingatlanba való bejutást vagy az előfizetői hozzáférési ponthoz való jutást nem biztosította,
  - c) az Előfizető téves vagy megtévesztő, vagy nem valós hibára irányuló bejelentést tett,
  - d) a hiba nem a Szolgáltató érdekkörében merült fel.

Nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben az Előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételten bejelenti a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől számított 72 órán belül. Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől az Előfizető által ismételt hibajelentésig eltelt időtartam.

Amennyiben a Szolgáltató a hibát nem tudja elhárítani, az előfizetői szerződés a teljesítés lehetetlensége miatt megszűnik:

- a) ha a teljesítés lehetetlenségéért egyik fél sem felelős, a lehetetlenségre vonatkozó szolgáltatói értesítés kézhezvételének napján;
- b) ha a teljesítés lehetetlensége a Szolgáltató felelősségi körébe tartozó okból következik be, a Szolgáltató 60 napos felmondásával a felmondási idő lejáratának napján;
- c) ha a teljesítés lehetetlensége az Előfizető felelősségi körébe tartozó okból következik be, ez a Szolgáltató hibás teljesítést való felelősségét kizárja, a Szolgáltató 60 napos felmondásával a felmondási idő lejáratának napján.

A teljesítés lehetetlenné válásával kapcsolatos egyéb jogkövetkezmény:

- a b) pontban szabályozott esetben a Szolgáltató a hibás teljesítés tartamára (a szerződés megszűnéséig) a 7.5. pont szerinti kötbért köteles fizetni;
- az a) és c) pont szerinti esetekben, tekintettel arra, hogy a teljesítés lehetetlenné válásáért a Szolgáltató nem felelős, így kötbér fizetésére nem kötelezhető.

## **6.2. Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése (díjreklamáció, kötbér, kártérítés)**

*6.2.1. A Szolgáltató az Előfizetők bejelentéseinek intézésére, panaszai kivizsgálására és orvoslására, az Előfizetők tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtet.*

Az Előfizetők bejelentéseiket, panaszukat megtehetik az ügyfélszolgálaton személyesen, továbbá írásban, elektronikus úton tett vagy eljuttatott, valamint telefonon, vagy üzenetrögzítőn, illetve (ha van) telefaxon tett bejelentés útján.

*6.2.2. Az ÁSZF vonatkozásában:*

- panasz: a Szolgáltatónak, illetve a Szolgáltató érdekében vagy javára eljáró személynek (alkalmazottnak, megbízottnak) a magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó nyilatkozat, mely szerint a Szolgáltató vagy a személy eljárása nem felel meg a jogszabályoknak vagy az ÁSZF-nek,
- díjfizetésre vonatkozó bejelentés: azon nyilatkozat, amelyben az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja (továbbiakban: díjreklamáció),
- bejelentés: a panaszon és díjreklamáción kívüli minden olyan előfizetői nyilatkozat, észrevétel, mely a Szolgáltatóra vonatkozik

## **ÁSZF a TopNet Magyarország Kft. vezetékes mősorjel terjesztési és vezetékes Internet szolgáltatására vonatkozóan**

6.2.3. A Szolgáltató az Előfizetőktől származó bejelentéseket, panaszokat és a bejelentés, panasz alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon nyilvántartásában rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával hibaelhárítás esetén, a hibaelhárítástól számított 1 évig, telefonon történő bejelentés esetén a hangfelvételt 2 évig köteles megőrizni.

A nyilvántartás minden bejelentésről, panaszról a következő adatokat tartalmazza:

- az Előfizető bejelentése illetve panasza alapján tartalmazza
  - a) az Előfizető értesítési címét, telefonszámát vagy más elérhetőségét,
  - b) ha szükséges az előfizetői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét, az Előfizetői azonosító számát,
  - c) a bejelentés, panasz rövid leírását,
  - d) a bejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- a Szolgáltató vizsgálatának eredményeként a nyilvántartás tartalmazza
  - d) a bejelentés, panasz kivizsgálásának eredményeit,
  - e) a bejelentés, panasz orvoslásának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra),
  - f) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség és lehetőség szerint orvosolni kell. Ha az Előfizető a panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról és az ezzel kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak másolati példányát köteles az Előfizetőnek átadni.

Az írásbeli panaszt a Szolgáltató - törvény eltérő rendelkezése hiányában - harminc napon belül köteles írásban megválaszolni. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles. A válasz másolati példányát három évig köteles megőrizni, s azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató köteles az Előfizetőt írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Meg kell adni az illetékes hatóság, illetve a vállalkozás székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét.

6.2.4. Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamáció) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és szóbeli bejelentés esetén lehetőleg azonnal, egyéb esetben legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja és megválaszolja. A Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést díjtartozás miatt a jelen ÁSZF 12.1.2.1 pontjában foglaltak szerint felmondani.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összezszerúségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a díj számítása, továbbá megállapítása helyes volt.

A vizsgálat lefolytatását követően a Szolgáltató elbírálja a számlapanasz jogosságát, és annak eredményéről az Előfizetőt a bejelentés módjának megfelelő módon azonnal, vagy - amennyiben ez nem lehetséges (személyes ügyfélszolgálaton tett panasz esetén jegyzőkönyv felvételét követően) - legkésőbb 30 napon belül, írásban tájékoztatja.

Ha a Szolgáltató a számlareklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül - az Előfizető választása szerint - a díjkülönbözetet és annak díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy ha ez nem lehetséges, abban az esetben a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértékének el kell érnie a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékét.

Az Előfizető számlareklamációval a számla fizetési határidejétől számított egy éven belül élhet, amennyiben az adott számla tekintetében az Előfizető ezen időszak alatt számlapanaszt nem terjeszt elő, a Szolgáltató a számlát az Előfizető által elfogadottnak tekinti.

### **6.3. Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezése.**

A Szolgáltató felelőssége az előfizetői hozzáférési pontig terjed, eddig a pontig köteles a Szolgáltató a vállalt célértéket teljesíteni.

6.3.1. Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató, ha olyan okból, amelyért felelős, nem vagy nem szerződésszerűen teljesít, kötbér fizetésére kötelezett, illetve az Előfizető vagyonában okozott kárt is köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

A Szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelme elkerülése, illetőleg a szerződésszerű teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben tőle 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.

Nem minősül hibás teljesítésnek:

- a) a hiba az Előfizető tulajdonában lévő végberendezésben van;
- b) a hibát a végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta;

## **ÁSZF a TopNet Magyarország Kft. vezetékes műsorjel terjesztési és vezetékes Internet szolgáltatására vonatkozóan**

- c) a hibát nem jelentették be;
- d) a hibát a Szolgáltató a hibaelhárítási időn belül elhárította;
- e) az Előfizető nem biztosította a hibaelhárítás lehetőségét az érintett ingatlanon, feltéve hogy a hiba elhárításához szükséges a bejutás;
- f) a szolgáltatás szünetelése.

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

Ha a hibaelhárítási kötelezettségét a Szolgáltató az Előfizető érdekkörében felmerült ok, vagy a Szolgáltató tevékenységétől független, külső, általa elháríthatatlan ok miatt nem tudja teljesíteni, mindaddig nem esik késedelembe, amíg az akadályoztatás el nem hárul.

Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző az előző hat hónapban az Előfizető által az Előfizetői Szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.

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

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

## **6.4. Az ügyfélszolgálat működése**

A szolgáltatással kapcsolatos előfizetői igények kezelése, illetve az Előfizetők megfelelő tájékoztatása, kiszolgálása érdekében a Szolgáltató ügyfélszolgálatot működtet, amelyek helyét jelen ÁSZF 1.2. pontja tartalmazza.

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

Az ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató köteles havi átlagban az ügyfélszolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 120 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését biztosítani. A Szolgáltató a telefonhálózaton elérhető ügyfélszolgálatot köteles a legalacsonyabb díjazású hívhatósággal elérhetővé tenni.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett hívásokról hangfelvételt készítsen, amiről a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. A Szolgáltató a rögzített hanganyagot a hívó fél kérésére a tárolási időn belül rendelkezésére bocsátja. A Szolgáltató a rögzített hanganyagokat a rögzítés napját követő 1 évig tárolja.

Az ügyfélszolgálat naptári évenként - a jogszabály szerinti munkaszüneti napokon túl - összesen 20 munkanapon zárva tarthat és amely napokon kizárólag telefonos hibabejelentő szolgálat érhető el. A Szolgáltató biztosítja azt, hogy az ügyfélszolgálat legalább hetente 3 munkanapon nyitva tartson. Az ügyfélszolgálat ezen zárva tartásáról a Szolgáltató a naptári dátum szerinti megjelöléssel legalább 15 nappal korábban tájékoztatja az előfizetőket az ügyfélszolgálaton kifüggesztett hirdetemény és a képszerűségben történő hirdetemény útján, valamint internetes oldalán.

## **6.5. A szolgáltatás teljesítésével összefüggő peren kívüli és peres eljárások.**

Ha a Felek nem tudnak egymással megegyezni a hálózat kiépítésével, átépítésével, az előfizetői szolgáltatások műszaki minőségével, az ügyfélszolgálat és / vagy a hibabejelentő szolgálat működtetésével, a díjszámításra (számlázásra) vonatkozó, vagy az ÁSZF tartalmával kapcsolatos vita esetén, továbbá ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a panaszával közvetlenül a felügyeleti jogokat hírközlési szempontból gyakorló felügyeleti szervhez, a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz is fordulhat:

### **Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság**

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: (1) 457-7100, Telefax: (1) 356-5520

Általános információ és központi e-mail cím: info@nmhh.hu

Az Előfizető fordulhat a Hírközlési és Média Biztoshoz is, ha a Szolgáltató tevékenysége, szolgáltatása, eljárása, ennek során hozott intézkedése, illetőleg valamely intézkedése elmulasztása következtében az Előfizető az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban, vagy az előfizetői szerződésben meghatározott jogaival összefüggésben sérelem érte.

## **ÁSZF a TopNet Magyarország Kft. vezeték nélküli terjesztési és vezeték Internet szolgáltatására vonatkozóan**

### **Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság, Hírközlési és Média Biztos**

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: (1) 457-7141, Telefax: (1) 457-7105

Honlapja: [www.mhb.nmhh.hu](http://www.mhb.nmhh.hu) Panaszbejelentés tehető továbbá az alábbi linken elérhető űrlapon:

<https://e-nmhh.nmhh.hu/e-nhh/4/urlapok/esf00107/>

Az Előfizető a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett fordulhat továbbá a

### **Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz.**

Fogyasztó-kapcsolati Iroda

1052 Budapest, Városház u. 7.

Telefon: (1) 459-4800/23025 mellék, ill. (1) 459-4800/23023 mellék

Telefax: (1) 411-0116, E-mail: [fogyved\\_kmf\\_budapest@nfh.hu](mailto:fogyved_kmf_budapest@nfh.hu)

Honlapja: [www.nfh.hu](http://www.nfh.hu)

A Fogyasztóvédelmi Hatóság csak az egyéni előfizetők panaszai alapján jár el. A Fogyasztóvédelmi Hatóság, a Szolgáltató székhelyének megfelelő kirendeltségének elérhetősége:

Postacím: 6000 Kecskemét, Nagykőrösi u. 32.

Telefonszám: +36 76 481 405

Telefax: +36 76 481 416

E-mail: [fogyved\\_daf\\_kecskemet@nfh.hu](mailto:fogyved_daf_kecskemet@nfh.hu)

Az Előfizető fordulhat továbbá a helye szerinti békéltető testülethez.

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület

Címe: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.

Telefonszáma: (76) 501-525, (76) 501-500

Fax száma: (76) 501-538

Név: Mátyus Mariann

E-mail cím: [bkmkik@mail.datanet.hu](mailto:bkmkik@mail.datanet.hu)

A békéltető testület hatáskörébe tartozik az Előfizető és a Szolgáltató közötti, a szolgáltatás minőségével, a Felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése: e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testület.

## **7. Díjak, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér**

### **7.1. A szolgáltatás az egyedi előfizetői szerződésben, és a jelen ÁSZF-ben meghatározott előfizetési díjért vehető igénybe, a díjazás szabadáras.**

A díjazás magában foglalja azokat a szolgáltatásokat is, amelyeket nem közvetlenül a Szolgáltató végez, hanem más Szolgáltatótól rendel meg, és azt változatlan formában továbbértékesíti az Előfizető részére (közvetített szolgáltatás). A közvetítés tényét a Szolgáltató az Előfizető részére kiállított számlában szerepelteti.

A Szolgáltató számlázási rendszere zárt, külső személyek által nem manipulálható. A számlák aláírás nélkül hitelesek.

#### **7.1.1. Az Előfizetőt terhelő szolgáltatási díjak két csoportot alkotnak:**

- a) egyszeri díjak, valamint
- b) havi előfizetési díjak

##### **7.1.1.1. Egyszeri díjak**

Az egyszeri díjak mértékét a 3. sz. melléklet tartalmazza, az egyszeri díjak fajtái a következők:

##### **Belépési díj**

Az előfizetői hozzáférési pont létesítéséért, és a szolgáltatás aktiválásáért fizetendő díj.

Belépési díj megfizetésére az Előfizető abban az esetben köteles, amennyiben a szolgáltatás igénybevétele érdekében szükséges előfizetői hozzáférési pont létesítése a felszerelési címen, vagy hálózati kiépítése és / vagy rendszerre kapcsolása szükséges. A díj fejében a Szolgáltató egy előfizetői hozzáférési pontot épít ki.

A mindenkori kiépítéskor a végberendezés első behangolása ingyenes.

##### **7.1.1.2. Eseti díjak**

Az eseti (adminisztrációs) díjak mértékét az ÁSZF 3. sz. melléklete tartalmazza. Az eseti (adminisztrációs) díjak a következők:

*Hálózatfejlesztési hozzájárulás*

## **ÁSZF a TopNet Magyarország Kft. vezetékes műsorjel terjesztési és vezetékes Internet szolgáltatására vonatkozóan**

Különleges (egyedi) esetben, amikor az igénylő által kért előfizetői hozzáférési pont létesítése a Szolgáltató részéről kiegészítő beruházást igényel, a Szolgáltató az egyedi külön megállapodás alapján, hálózatfejlesztési hozzájárulást számít fel.

Ilyen egyedi esetnek minősülnek különösen az alábbiak:

- amennyiben az igénylő az előfizetői leágazástól léghébeles csatlakozással köthető be, de az igénylő földalatti létesítést igényel,
- ha a kiépítendő előfizetői hozzáférési pont a hálózat leágazási ponttól több mint 30 (harminc) méter távolságra van,
- ha több előfizetői hozzáférési pont kiépítését kéri,
- ha az igénylő erősítő felszerelését kéri saját ingatlanán belül és vállalja annak az elektromos hálózatról történő üzemeltetését saját költségviseléssel,
- ha a Szolgáltatónál alkalmazott technológiától eltérő megoldást igényel az igénylő, feltéve, ha azt Szolgáltató teljesíteni vállalja,
- ha az igénylő ingatlanán a kábel vezetését nem az optimális legrövidebb úton kéri,
- ha esztétikai elvárások miatt többletkiépítési igény támaszt az igénylő.

A Szolgáltató és az igénylő a fentiek teljesítésére 30 (harminc) napnál hosszabb határidőben is megállapodhatnak.

### *Plusz előfizetői hozzáférési pont kiépítésének díja*

A szolgáltatási címen lévő ingatlanba az Előfizető kérésére a már meglévő egynél, utólag több előfizetői hozzáférési pont is létesíthető, ha az szakmailag teljesíthető.

### *Áthelyezési díj*

Amennyiben az Előfizető a szolgáltatást a Szolgáltató szolgáltatási területén olyan más címen kívánja igénybe venni, ahol kiépített előfizetői hozzáférési pont található.

### *Átírási díj*

Az Előfizető személyében szerződés, öröklés, vagy jogutódlás miatti változás esetén, az előfizetői szerződés átírásáért fizetendő díj.

### *Elállási díj*

Ha az Előfizető a szerződéskötést követően, de még az előfizetői hozzáférési pont létesítése előtt a szerződéstől eláll (ide nem értve a távollévők között létrejött szerződésekről szóló, 17/1999. Kormányrendelet által biztosított elállási jog gyakorlását), köteles a Szolgáltató részére az elállási díjat megfizetni.

### *Kiszállási díj*

Ha a Szolgáltató az Előfizető kérésére az Előfizetővel egyeztetett időpontban az előfizetői hozzáférési ponthoz kiszáll, az Előfizető kiszállási díjat köteles fizetni, kivéve, ha a kiszállásra a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból került sor. A díjfizetési kötelezettség az Előfizetőt abban az esetben is terheli, ha a Szolgáltató az Előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy hibabejelentés esetén amennyiben a hiba oka az Előfizető érdekkörében merült fel (pl.: Előfizető hibás végberendezése, rongálása, stb.). Kiszállási díj fizetendő abban az esetben is, ha a Szolgáltató az előfizetői végberendezést (TV, rádió, videó) az Előfizető külön kérésére a szolgáltatási programokra beprogramozza.

### *Visszakapcsolási díj - szüneteltetés után*

Amennyiben a szolgáltatás az Előfizető kérésére, vagy egyéb az Előfizető érdekkörébe eső okból kifolyólag szünetelt, és az Előfizető a szolgáltatás helyreállítását kéri, visszakapcsolási díj fizetésére köteles.

### *Kihelyezett hírközlési berendezés használati díja*

Amennyiben a szolgáltatás igénybe vételéhez ilyen hírközlési berendezés igénybevétele szükséges, a Szolgáltató külön díjazásért maximum 3 darab set-top-box-ot bocsát az Előfizető rendelkezésére (televíziós szolgáltatás esetén).

### *Kártérítési díj*

A Szolgáltató tulajdonában álló hírközlési berendezés elvesztése, vagy megrongálódása esetén az Előfizető a kihelyezett hírközlési berendezés után kártérítést köteles fizetni. Az Előfizető kártérítési kötelezettsége mind a hírközlési berendezés megrongálódása (ide értve a kihelyezett berendezések biztonsági címkéjének sérülését is) mind visszaadásának elmulasztása esetén fennáll, mely utóbbi esetben a Felek úgy tekintik, hogy az adott berendezés megsemmisült. A kártérítés összege berendezésenként eltérő.

### *Új kártya/modul díja*

A dekódoló kártya (smartkártya) vagy modul elvesztése, megsemmisülése vagy rendeltetészerű használatra alkalmatlanná válása esetén a kártya vagy modul pótlása után fizetendő díj.



## **ÁSZF a TopNet Magyarország Kft. vezetékes műsorjel terjesztési és vezetékes Internet szolgáltatására vonatkozóan**

### *Csomagmódosítási díj*

Naptári évenként több mint egy alkalommal valamint határozott időtartamú valamint határozott hűségidejű szerződés esetében Előfizetői kérésre történő programcsomag módosítás esetén az Előfizető által fizetett összeg.

### *Számlamásolat díja*

Amennyiben az Előfizető az általa igénybevett szolgáltatások díjairól kiállított számláról hiteles másolatot kér, a 3/b. mellékletben meghatározott adminisztrációs díjat köteles megfizetni.

### *Kiegészítő létesítési díj*

A Szolgáltató kiegészítő létesítési díjat számít fel, amennyiben az Előfizető a telepítési díj tartalmát képező műszaki megoldástól eltérő, hálózatkialakítást igénylő megoldást igényel, illetve az alapszerelésen kívüli tételek merülnek fel.

### *Fizetési felszólítás eljárási díja*

Amennyiben az Előfizető díjfizetési kötelezettségnek az elmulasztása miatt a Szolgáltató a díjfizetésre felszólító levelet kénytelen küldeni az Előfizető részére, az Előfizető köteles a Szolgáltató fizetési felszólítás kiküldésével kapcsolatban felmerült költségét, a díjtartozással egyidejűleg megtéríteni.

### *Hibajavításhoz kapcsolódó díjak*

Ügyfél érdekkörében bekövetkezett hiba elhárítása

Az ügyfél érdekkörében bekövetkezett hiba elhárításakor az elvégzett munkálatok ellenében a Szolgáltató díjat számláz ki az Előfizető részére.

#### *7.1.1.3. Havi előfizetési díj (ÁSZF 1. sz. melléklet)*

A havi előfizetési díjat az előfizetői szerződés alapján havonta (illetve az Előfizető eltérő választása esetén a választott gyakorisággal), az alább megjelölt számlázási ciklusnak megfelelően, tört havi igénybe vétel esetén az igénybe vétellel arányos mértékben számít fel a Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételéért, mely díj magában foglalja a rendszerüzemeltetés, karbantartás valamint a hibaelhárítás díját is.

A Szolgáltató általi számlázás a Szolgáltatónál vezetett előfizetői nyilvántartás, az Előfizető által igénybevett szolgáltatás alapján történik. A Szolgáltató kizárólag az előfizetői szerződésben szereplő, illetve az Előfizetőnek biztosított és a jelen ÁSZF-nek megfelelő szolgáltatást jogosult kiszámlázni, az ÁSZF-ben és az előfizetői szerződésben megjelölt díjak szerint.

A Szolgáltató számlát állít ki az esedékes díjakról és egyéb fizetési kötelezettségekről (a továbbiakban együttesen: díjak).

A számlázási időtartam a Szolgáltató számlázási rendszeréhez igazodik, a havi gyakoriság esetén a tárgy hó 01. napjától a tárgy hó 31. napjáig terjedő időszakra terjed ki. Az Előfizető az előfizető szerződésben vállalt fizetési gyakorisággal (havi, negyedéves stb.) köteles a megkapott számlákat kiegyenlíteni.

A Szolgáltató a számlákat az Előfizetők számára a tárgyhónap 1. napjával kezdődően, az induló naptól számított 10. napig eljuttatja, illetve készpénzes, ügyfélszolgálaton történő fizetés esetén az Előfizető köteles az adott ciklus (melyet az előfizetői szerződés tartalmaz) számláját az adott hónap 5. napjáig kiegyenlíteni.

Az Előfizetőnek, ha a számla összegét a számlán feltüntetett időpontig nem fizeti be, késedelmi kamatot kell fizetnie.

Az Előfizető részéről történő pénzügyi teljesítés, azaz a számla megfizetésének napja az a naptári nap, amikor a számla ellenértéke a Szolgáltatóhoz megérkezik banki átutalás esetén a teljesítés időpontja az a nap, amikor a pénzügyösszeget a Szolgáltató bankszámláján jóváírták.

#### A késedelmi kamat számításának módja:

A késedelmi kamatot a fizetési határidő lejártát követő napok számával arányosan kell meghatározni a tartozás összegének és az alább meghatározott éves késedelmi kamatláb szorzatának alapján.

- Egyéni Előfizető esetében késedelmes fizetés esetén a Szolgáltató évi 10% késedelmi kamatot számíthat fel.
- Késedelmi kamatfizetési kötelezettség kezdő napja a számlán feltüntetett befizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg az Előfizető a számlát nem fizeti be.
- Alaptalan számlareklamáció esetén az Előfizetőt - a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig - késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.

Üzleti Előfizetők esetében a ki nem egyenlített számla összege után késedelmi kamatot számíthat fel. Üzleti Előfizetők esetén a Szolgáltató évi 13%-os késedelmi kamatot számíthat fel. - Az Üzleti Előfizetőt alaptalan számlareklamáció esetén is - a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig - késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.

A kamat összegét a késedelem időtartamára arányosan kell kiszámítani.

## **ÁSZF a TopNet Magyarország Kft. vezetékes műsorjel terjesztési és vezetékes Internet szolgáltatására vonatkozóan**

### A Szolgáltató hibás számlázása

A Szolgáltató a hibásan felszámított és beszedett díjat az Előfizetőnek a késedelmi kamat mértékével megegyező kamattal növelt értékben jóváírja az Előfizető számláján, vagy külön kérésre visszautalja az Előfizetőnek.

#### *7.1.1.4. Csökkentett előfizetési (szüneteltetési) díj*

Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés esetén a havonta fizetendő csökkentett előfizetési díj összege, melyet jelen ÁSZF 3. sz. melléklete tartalmazza.

#### *7.1.1.5. Díjcsomagok*

A Szolgáltató a műsorterjesztési szolgáltatás keretében a csatornák számától függően, különböző szolgáltatáscsomagokat képez. Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéért az igényelt programcsomagnak megfelelő előfizetési díjat fizet a Szolgáltatónak. Az előfizetési díj a szolgáltatás igazolt kezdési időpontjától esedékes a Szolgáltató számlája alapján. A Szolgáltató díjcsomagjainak leírását és díjazási feltételeit jelen ÁSZF 3. sz. melléklete tartalmazza.

Kábeltelevízió és Internet szolgáltatás esetén a területileg elkülönült hálózatokon, illetve a különböző tartalmú, de azonos megnevezésű szolgáltatás csomagjaiért eltérő előfizetési díjakat, díjfizetési struktúrákat (fizetési mód) állapíthat meg.

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy egyéni és üzleti előfizetőinek eltérő előfizetési díjakat állapítson meg.

#### *7.1.1.6. Kedvezmények*

A Szolgáltató dönthet kedvezmények, akciós ajánlatok felkínálásáról, amelyek a havi- vagy egyszeri díjakat érinthetik. A Szolgáltató a kedvezmények, akciók mértékét és részvételi feltételeit közzéteszi. Az Előfizető egyszerre csak egy kedvezmény igénybevételére jogosult.

#### 7.1.1.6.1. Határozott időtartamú valamint határozott hűségidejű szerződéshez fűződő kedvezmény

A Szolgáltató az ÁSZF-ben meghatározottaktól kedvezőbb feltételek mellett biztosíthatja egyes szolgáltatások igénybevételét, amennyiben az Előfizető határozott időtartamra valamint határozott hűségidejűvel köt a Szolgáltatóval szerződést.

Amennyiben az Előfizető az előfizetői szerződés megkötésekor a Szolgáltató által közzétett valamely ajánlat alapján olyan kedvezményt vett igénybe, amelyet a Szolgáltató meghatározott szolgáltatási szint (csomag) igénybe vételéhez és meghatározott időtartamra történő valamint határozott hűségidejű szerződéskötéshez kötött, abban az esetben a határozott időtartam alatt az Előfizető a kedvezmény összegét elveszti az alábbi esetekben:

- amennyiben az előfizetői szerződését a határozott időtartam valamint határozott hűségidő alatt rendes felmondással megszünteti;
- amennyiben az előfizetői szerződést a Szolgáltató az Előfizetőnek felróható okból mondja fel;
- amennyiben az Előfizető az igénybe vett szolgáltatási szinthez (csomaghoz) képest szerződésmódosítást kezdeményez;
- amennyiben az Előfizető a szolgáltatás áthelyezését kéri olyan területre, ahol az előfizetői hozzáférési pont kiépítése nem lehetséges, vagy ott a Szolgáltató nem nyújtja az igényelt szolgáltatást;
- amennyiben az Előfizető a szolgáltatás szüneteltetését kezdeményezi;
- amennyiben az Előfizető személyében változás áll be oly módon, hogy a szerződést egyéni Előfizetőről, Üzleti Előfizetőre kéri átírni.

#### 7.1.1.6.2. Határozatlan időtartamú szerződéshez fűződő kedvezmény

A Szolgáltató az ÁSZF-ben meghatározottaktól kedvezőbb feltételek mellett biztosíthatja egyes szolgáltatások igénybevételét határozatlan időtartamú szerződés megkötése mellett is. A kedvezőbb feltételeket és alkalmazásuk szabályait az akciós feltételek tartalmazzák.

#### *7.1.1.7. A szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek*

##### *Utólagos telepítési díj*

A Szolgáltató utólagos telepítési díjat számít fel,

- amennyiben az Előfizető - egy már működő szolgáltatáshoz - utólagos vételi hely, számítógépes csatlakozási pont kiépítését kéri;
- vagy amennyiben egy már működő szolgáltatáshoz utólagos beltéri egység iránti igény merül fel;
- vagy ha az Előfizető kérésének megfelelően set-top-box típuscserére kerül sor.

*Beltéri egység vissza nem szolgáltatása, vagy megrongálása miatti (Set-top-box, tartozékok, és dekódoló kártya/modul) átalány-kártérítés*

## **ÁSZF a TopNet Magyarország Kft. vezetékes műsorjel terjesztési és vezetékes Internet szolgáltatására vonatkozóan**

Amennyiben az Előfizető az eszközöket (Set-top-box, tartozékok, és dekódoló kártya/modul) a szerződés megszűnésekor vagy a szerződés teljes időtartama alatt nem, vagy nem megfelelő műszaki állapotban szolgáltatja vissza, átalány-kártérítést köteles fizetni.

### *Átírás díja*

A Szolgáltató az előfizetői szerződés átírásáért egyszeri díjat számíthat fel. Az átírás díját az új Előfizetőnek kell megfizetni.

### *Házon kívüli áthelyezés díja*

Amennyiben az Előfizető érvényes szerződéssel rendelkezik, nincs díjtartozása, és a szolgáltatást olyan más előfizetői hozzáférési ponton kívánja igénybe venni, ahol a Szolgáltató szolgáltatása elérhető, a Szolgáltató az Előfizetőt az új szolgáltatási - hozzáférési helyen, telepítési díj nélkül, áthelyezési díj ellenében a rendszerre kapcsolja.

### *Szolgáltatás Előfizető kérésére történő szünetelésének visszakapcsolási díja*

Amennyiben a szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az Előfizető visszakapcsolási díj fizetésére köteles.

### *Korlátozás megszüntetésért fizetendő visszakapcsolási díj*

Amennyiben az Előfizető szerződésszegése miatt a Szolgáltató korlátozza a szolgáltatást, a szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az Előfizetőnek visszakapcsolási díjat kell fizetnie.

### *Programcsomag módosítás díja*

Amennyiben a programcsomag módosítás az Előfizető kérése alapján történik a Szolgáltató díjat jogosult felszámolni.

## **7.2. Díjfizetési módok**

### Fizetési módok

Az Előfizető számláját készpénzben az ügyfélszolgálatnál, a Szolgáltató díjbeszedőjénél vagy a Szolgáltató által biztosított csekk (készpénz átutalási utalvány) befizetésével, vagy hitelintézeten keresztül rendezheti az alábbiak szerint:

Készpénzes fizetési mód választásakor vagy a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában vagy a Szolgáltató által kiküldött számla a befizetést szolgáló postai készpénz-átutalási megbízás alapján rendezheti az előfizetési díjakat. Amennyiben az Előfizető a számláját nem a Szolgáltató által kiküldött postai készpénz-átutalási megbízással rendezi, az esetlegesen felmerülő bakköltség és egyéb járulékos költségek az Előfizetőt terhelik.

Hitelintézeten keresztüli fizetés történhet:

- Előfizető részéről átutalással (ekkor gondoskodni kell a pénz azonosítására szóló közlemény rovat ügyfél-azonosítóval és számlasorszámmal történő kitöltéséről, melyek elmaradásából eredő károkért az Előfizető felel),
- az Előfizető által adott megbízás alapján hitelintézetenél vezetett folyószámláról (csoportos beszedési megbízás)
- az Előfizető esetenként fizethet más korszerű (hitelkártya, Internet) fizetési módokkal, de ezen esetekben gondoskodnia kell a pénz azonosítására szóló közlemény, számlasorszámmal történő feltöltéséről (ennek elmaradásából következő károkért az Előfizető viseli a felelősséget).

## **7.3. Akciók és akciós díjak elérhetősége**

A mindenkor akciók és akciós díjazási feltételek elérhetők a szolgáltató 1. pont alatti internetes oldalain és / vagy az ügyfélszolgálatán személyesen és telefonon.

## **7.4. Kártérítés**

Az előfizetői szerződés késedelmes, vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató az Előfizető írásban benyújtott igénye alapján a felhasználó vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

A Szolgáltató felelőssége a tényleges kárra vonatkozóan is csak a felróhatóság esetében áll fenn, azaz a Szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

Nem téríti meg a Szolgáltató 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.

*A kártérítési eljárás*

## **ÁSZF a TopNet Magyarország Kft. vezetékes mősorjel terjesztési és vezetékes Internet szolgáltatására vonatkozóan**

Az Előfizető a kártérítésre vonatkozó igényét a Szolgáltató ügyfélszolgálatának címezve, írásban nyújthatja be, s kárigény esetében az Előfizető hitelt érdemlően köteles igazolni a vagyonában okozott kár mértékét.

A Szolgáltató az Előfizető írásban benyújtott kártérítési igényét nyilvántartásba veszi, majd a hiánymentesen benyújtott kérelem alapján lefolytatja a vizsgálatát. Abban az esetben, ha az Előfizető nem tudja hitelt érdemlően igazolni a vagyonában bekövetkezett értékcsökkenést a Szolgáltató kérelmét elutasítja.

Amennyiben a Szolgáltató felelőssége fennáll, a Szolgáltató, az Előfizető igazolt kárát megtéríti a hiánymentesen benyújtott kárigény beérkezésétől számított 30 napon belül. Abban az esetben, ha a Szolgáltató nem felelős az okozott kárért, vagy nem állapítható meg károkozás, vagy a kártérítés az elmaradt haszon megtérítésére vonatkozik, a Szolgáltató a kárigényt elutasítja a hiánymentesen benyújtott kárigény beérkezésétől számított 30 napon belül.

A késedelmes, illetve hibás teljesítés miatti jogos kötbért és a kötbért meghaladó, az Előfizető meglévő vagyonában okozott kár esetén a kártérítést a Szolgáltató megtéríti.

A Szolgáltató mentesül a kötbér, illetve a kártérítés megfizetésére vonatkozó kötelezettsége alól, ha a szerződésszerű teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben elvárható.

Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a hatósághoz, békéltető testülethez, illetve a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulhat.

Az előfizetői szerződésből származó igények egy év alatt évülnek el, melyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés esetén azok bekövetkezésétől kell számítani. A Szolgáltató az előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén kötbérfizetési kötelezettséggel is tartozik az alábbiak szerint.

### *Vis maior*

Vis maiornak minősülő szolgáltatás hiba, illetve szolgáltatás szüneteltetés miatt a Szolgáltató kártérítési kötelezettséget nem vállal. A vis maior olyan természeti, vagy emberi hatás, amelynek következményei a technikai fejlettség adott szintjén nem háríthatók el. Ezek: földrengés, villámcsapás, vihar, árvíz, illetve háború, terrorcselekmények, általános sztrájk, továbbá hatósági intézkedés, vagy az irányadó jogszabályok lényeges módosulása.

## **7.5. Kötbér**

Az előfizetői szerződés késedelmes, vagy hibás teljesítése esetén kötbér fizetésére köteles, ha olyan okból, amelyért felelős, nem, vagy nem szerződésszerűen teljesít.

Az előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, amelyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésének napjától kell számítani. A kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes.

*A szolgáltatás késedelmes teljesítéséből adódó kötbér mértéke:*

Amennyiben a Szolgáltató a szerződés keltétől számított 30 napon belül nem létesít előfizetői hozzáférési pontot, illetve nem biztosítja a szolgáltatást, kötbér fizetésére köteles.

A kötbér fizetés első napja az előfizetői szerződés keltétől számított 30. napot követő első nap. A kötbér mértéke minden késedelmes nap után a szerződésben megjelölt előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő nettó előfizetési díj, telepítési díj esetében egy tizenötöd része, telepítési díj hiányában egy napra vetített összegének nyolcszorosa. Kivételt képez a szolgáltatás késedelmes teljesítése alól, ha erről a két fél külön szerződésben rendelkezik.

A Szolgáltató mentesül a kötbér megfizetésére vonatkozó kötelezettsége alól, ha a szerződésszerű teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

A Szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás vagy a szerződés megszűnésétől számított 30 napon belül – az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről és a kötbér teljesítésének módjáról szóló tájékoztatással együtt – köteles eleget tenni. E kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérré vonatkozó igényének bejelentéséhez.

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

- a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az Előfizető egyenlegén jóváírja,
- az előfizetői szerződés megszűnése esetében az ügyfélszolgálaton, amennyiben a Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik banki utalással, egyéb esetben postai úton fizeti meg.

### *Hibaelhárításhoz kapcsolódó kötbér*

A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles

- az 6.1.1. pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténteig,
- a hiba kijavítására nyitva álló határidő (6.1.1.) eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

### *A kötbér mértéke a vetítési alap*

- kétszerese az a) pont szerinti esetben,
- négyszerese a b) pont szerinti esetben, ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni,

## **ÁSZF a TopNet Magyarország Kft. vezetékes mősorjel terjesztési és vezetékes Internet szolgáltatására vonatkozóan**

- nyolcszorosa a b) pont szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

### *A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap*

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

### *Korlátozásból visszakapcsolás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér*

Ha az Előfizető az 5.2. pont szerinti korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató köteles az Előfizető kérésétől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni.

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 a Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az előfizetői szerződés alapján adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve előre fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyeszerese.

### *Átírás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér*

A Szolgáltató köteles az általa az átírás teljesítésére vállalt határidőn belül az átírást teljesíteni (9.3.1. pont), vagy az átírás elutasításáról az Előfizetőt értesíteni.

Amennyiben a Szolgáltató az átírást az ÁSZF feltételeiben vállalt határidőn belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni, amelynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

### *Áthelyezés késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér*

A Szolgáltató az áthelyezés teljesítése a 9.3.2. pontban előírt határidők be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, amelynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

### *Meghiúsulási kötbér*

Amennyiben az előfizetői szerződésben foglalt létesítési határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést rendes felmondással megszünteti, a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig a hibaelhárításhoz kapcsolódó kötbér felét köteles megfizetni.

## **8. Telefonszolgáltatók**

(Nem része a jelen szolgáltatásnak.)

## **9. A szerződés időtartama**

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

Az e pont szerinti egyes rendelkezések alkalmazása az Üzleti Előfizetők esetében nem kötelező, az eltérő szabályozást az egyedi előfizetői szerződés tartalmazhatja.

Az előfizetői szerződés időtartama a Felek megállapodása szerint lehet határozatlan illetve vagy határozott valamint határozott hűségidejű.

A határozott időtartamú valamint határozott hűségidejű szerződés egyéni előfizetők esetében 12 hónap, legfeljebb 24 hónapra köthető meg, a szerződés tartamát a Felek az egyedi előfizetői szerződésben határozzák meg.

A határozott időtartamú valamint határozott hűségidejű előfizetői szerződés esetén a Felek megállapodnak, hogy amennyiben a határozott időtartamú valamint határozott hűségidejű előfizetői szerződés megszűnését követően az Előfizető tovább használja a Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatást, az új előfizetői szerződés határozatlan időtartamú lesz, amelynek feltételei megegyeznek az Előfizető által használt díjcsomagnak határozatlan időtartamra vonatkozó változatának igénybevételi feltételeivel.

A Felek határozott idejű valamint határozott hűségidejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén, a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.

## **ÁSZF a TopNet Magyarország Kft. vezetékes műsorjel terjesztési és vezetékes Internet szolgáltatására vonatkozóan**

Határozott időtartamú valamint határozott hűségidejű szerződés esetén a Felek vállalják, hogy az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott határozott tartamon belül az igényelt szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződést nem szüntetik meg.

Az átírás, áthelyezés, kategóriaváltás az előfizetői rendes felmondás körébe esik, erre tekintettel a határozott tartamú valamint határozott hűségidejű előfizetői szerződés lejárat előtti felmondásához fűzött jogkövetkezmények alkalmazhatóak. A határozott idő a szolgáltatás létesítésekor kezdődik.

A határozott időtartamú előfizetői szerződés a meghatározott idő elteltével megszűnik. A szerződés megszűnését megelőzően a Szolgáltató köteles az Előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű szerződésből hátralévő napok számáról és a szerződés megszűnésének időpontjáról.

Határozott időtartamú valamint határozott hűségidejű szerződésekre vonatkozó szabályok

- a) Előfizető kérésére a szolgáltatás határozott időtartamú szerződés esetén is szüneteltethető. Amennyiben a szolgáltatás szüneteltetésére kerül sor, vagy a szolgáltatás korlátozása az Előfizető szerződésszegő magatartásával összefüggő ok miatt következik be, a szüneteltetés, korlátozás időtartama nem számít bele a határozott időtartamba.
- b) Áthelyezés esetén, az áthelyezés miatti szüneteltetés időtartama nem számít bele a határozott valamint határozott hűségidejű időtartamba.
- c) Átírás: A határozott tartamú valamint határozott hűségidejű szolgáltatást a Szolgáltató csak abban az esetben írja át, amennyiben az átadó Előfizető az átírásig igénybe vett kedvezményt kötbéreként megfizeti. Amennyiben az átvállaló Előfizető a szerződés átadó Előfizető által vállalt határozott tartamának megtartásával lép az átadó Előfizető helyébe, és a lejáratot megelőzően szünteti meg a szerződést, az előfizetői jogviszony megszüntetése esetén az átírás időpontjától igénybe vett kedvezmények megfizetésre köteles kötbéreként.
- d) Az Előfizető rendkívüli felmondással élhet a Szolgáltató alábbiakban meghatározott szerződésszegő magatartása miatt:
  - da) a Szolgáltató az Előfizető hibabejelentéseit követően, a hibát 30 napig nem tudja elhárítani,
  - db) a műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó Szolgáltató az igénybe vett szolgáltatás csatornakiosztását az Eht. 132. § (2a) bekezdésbe ütközően módosítja.

Ez esetben a Szolgáltató nem követelheti az igénybe vett kedvezménnyel azonos mértékű kötbért sem.

A határozott idejű valamint határozott hűségidejű szerződés Előfizető általi rendkívüli felmondása esetén a szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

### **9.2. Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok**

#### **9.2.1. Szerződésmódosítás közös megegyezéssel**

Az e pont szerinti rendelkezések alkalmazása Üzleti Előfizetők esetében nem kötelező, az eltérő szabályozást az egyedi előfizetői szerződés tartalmazhatja.

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

Az előfizetői szerződés közös megegyezéssel történő módosításának minősül az is, ha a Szolgáltató az Előfizetőt, az általa megadott címen ajánlattal megkeresi, és az Előfizető az abban megjelölt határidőn belül annak elfogadásáról megfélelően 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. Vita esetén a Szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a módosításról az Előfizetőt a törvényben előírt módon és időpontban értesítette.

A nyilatkozattétel elmulasztása nem minősülhet az Előfizető szerződésmódosításra vonatkozó ajánlat elfogadásnak.

Az Előfizető a megfelelő ügyfél-azonosítást követően jogosult az előfizetői szerződésének módosítására távbeszélő útján is. Ez esetben a szóbeli szerződéskötés szabályai lesznek az irányadóak a szerződésmódosításra.

## **ÁSZF a TopNet Magyarország Kft. vezetékes műsorjel terjesztési és vezetékes Internet szolgáltatására vonatkozóan**

### **9.2.2. Egyoldalú szerződésmódosítás**

A Szolgáltató az előfizetői szerződést az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően csak az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- a) az egyedi előfizetői szerződésben vagy ÁSZF-ben 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, ideértve a műsorterjesztési szolgáltatás esetén a következő eseteket különösen
  - ha a módosítás műszaki okból válik szükségessé,
  - ha a fejállomás cseréje, megszűnése miatt, a hálózat a harmadik féltől igénybe vett műholdas szolgáltatás a hálózat jellegének megváltozása miatt szolgáltatás igénybevételi feltételei módosulnak;
  - a Szolgáltató érdekkörében felmerült, azaz belső körülményekben bekövetkezett változás esetén, ha a Szolgáltató helyébe Eht. 133. §-ának megfelelően a Szolgáltató gazdasági társaságokról szóló törvény szerinti átalakulása, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés következtében, más Szolgáltató lép.
- d) a műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételében bekövetkezett változás indokolja a következők szerint:
  - da) az ÁSZF-ben és internetes honlapján az általa kínált díjcsomagokban feltüntette az adott csatorna szerepeltetésének általa vállalt időpontját és ez az időpont letelt, vagy
  - db) az adott médiaszolgáltatás kivételét kínálatból lakossági felméréseken alapuló nézettségi adatok vagy a médiaszolgáltatóval kötött szerződéses jogviszony indokolják.

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

Ha a Szolgáltató az ÁSZF-ben meghatározott esetekben jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani, köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal – kivéve új szolgáltatás bevezetése esetén, és ha a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó ÁSZF-et nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetési díj csökken – az előfizetőket az ÁSZF-ben foglaltak szerint értesíteni, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt.

Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott valamint a határozott hűségidejű időtartamú szerződést. Nem mondhatja fel az Előfizető a határozott időtartamú valamint a határozott hűségidejű előfizetői szerződést ilyen esetben akkor, ha az előfizetői szerződést a határozott időtartamból eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti, amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja a határozott időtartamú valamint a határozott hűségidejű előfizetői szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondást követő időszakra eső kedvezmény összegét.

Ha a Szolgáltató a fentiekben meghatározott esetekben az Előfizetőt köteles értesíteni, a számlalévél szerinti értesítésnek az alábbi tartalommal kell rendelkeznie:

- a) pontos utalást az ÁSZF módosított rendelkezéseire;
- b) a módosítások lényegének rövid leírását;
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- d) a közzétett ÁSZF 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 ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat.

### **9.2.3. Az Előfizetők értesítése**

Amennyiben a Szolgáltató számlallevelet küld, a Szolgáltató köteles a számlalévél mellékletében értesíteni az Előfizetőt.

Ha jogszabály az Előfizető értesítését írja elő és a Szolgáltató a szolgáltatás jellegéből adódóan nem köteles számlallevelet küldeni, illetve ha az értesítés számlalévélben történő teljesítésére azért nincs mód, mert az értesítés jogszabály által előírt időpontja a számlalévél Előfizetőnek történő, Szolgáltató ÁSZF-e által meghatározott megküldési időpontját megelőzi, a Szolgáltató választása szerint az értesítési kötelezettségének a következő módon tehet eleget:

- a) az Előfizető közvetlen értesítésével az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó módon,

## **ÁSZF a TopNet Magyarország Kft. vezetékes műsorjel terjesztési és vezetékes Internet szolgáltatására vonatkozóan**

- 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.

Az a)-c) pontjában meghatározott értesítési módokat a Szolgáltató akkor alkalmazhatja, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy

- a szóbeli értesítést az Előfizető tudomásul vette, vagy
- az elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról előzetesen nyilatkozó Előfizetőnek hitelesen igazolható módon megküldték.
- közzétett ÁSZF internetes honlapon történő elérhetőségét;
- az Előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogokra történő utalást.

### *Az értesítéssel kapcsolatos további előírások*

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.

### **9.2.4. Díjmódosítás**

A Szolgáltató jogosult a díjakat minden évben módosítani a Központi Statisztikai Hivatal által megállapított előző 12 havi fogyasztói árindex mértékének figyelembe vételével. A Szolgáltató abban az esetben is módosíthatja a díjakat, ha a gazdálkodása miatt, illetőleg a szolgáltatást befolyásoló körülmények miatt ez indokolt. Ezek az okok különösen az alábbiak lehetnek:

- üzemeltetési, működési költségek emelkedése,
- programválaszték módosítása, illetve az azzal összefüggő műsordíjak emelkedése,
- hálózat műszaki korszerűsítése.

Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződésben szereplő díjak módosítására, amelyről köteles az Előfizetőket a módosítás hatálybalépése előtt 30 nappal értesíteni. Üzleti előfizetőknél ez a határidő 15 nap.

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.

### **9.2.5. Programválaszték (csatornakiosztás) módosítása**

A Szolgáltató jogosult a műsorkínálatot az előfizetők előzetes értesítése mellett megváltoztatnia 9.2.2. d) pontban meghatározott módon. A Szolgáltató a műsorválasztékot az előfizetői igények figyelembe vételével alakítja ki, s az előfizetői igények mellett - a lakossági felmérésen alapuló nézettségi adatok alapján - figyelembe veszi a műsordíjak gazdasági hatását és a műsorok minőségi jellemzőit.

## **9.3. Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje**

### **9.3.1. Átírás általános szabályai**

Az Előfizető írásbeli vagy telefonon tett kérése alapján telepítési díj megfizetése nélkül, az átírási díj megfizetése ellenében az előfizetői szerződést a Szolgáltató átírja. Az átírás díját ÁSZF 5. sz. melléklete tartalmazza.

Szolgáltató köteles az átírást a kéréstől / a formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napon belül teljesíteni. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, amelynek mértékét a 6.3.5. tartalmazza.

Nem minősül e pont szerinti átírási esetnek, ha az Előfizető személyében nem következik be változás, csupán névváltozást kell regisztrálni.

Az átírás alapjául szolgáló tényekről az átírást kezdeményezőnek kell nyilatkoznia. Az átírásról szóló nyilatkozatnak legalább az alábbi adatokat és nyilatkozatokat kell tartalmaznia:

- a szolgáltatás adatai (szolgáltatás neve, létesítési cím, hívószám);
- az átadó és az átvállaló Előfizető adatai az átvállaló Előfizető előfizetői kategóriája (egyéni, vagy üzleti)
- az átadó és az átvevő Előfizető aláírása.

Az előfizetői szerződés átírása esetén a szerződés módosul, az átadó Előfizető jogviszonya akkor szűnik meg, amikor az átvevő Előfizető a helyébe lép. Az Előfizetőnek nincs lehetősége egyidejűleg a szerződés átírását és a szolgáltatás-hozzáférési pont áthelyezését kérni.

Az átírást a Szolgáltató abban az esetben végzi el, ha az alábbi feltételek maradéktalanul teljesülnek:



## **ÁSZF a TopNet Magyarország Kft. vezetékes mősorjel terjesztési és vezetékes Internet szolgáltatására vonatkozóan**

- Az átadó Előfizetőnek nincs lejárt díjtartozása, illetve az átadó Előfizető vállalja, hogy az átírás teljesítéséig az átírással érintett szolgáltatásra vonatkozó összes kiegyenlített tartozását a Szolgáltató felé a számlán / számlákon szereplő határidőben teljesíti.
- Üzleti Előfizető esetén, a következő dokumentumok becsatolása szükséges: cégbírósági végzés, aláírási címpéldány, bankszámlaszám, adószám, meghatalmazás.
- Üzleti és egyéni átvállaló Előfizető esetében is, amennyiben íz átírásra vonatkozó igény benyújtásától számított 10 munkanapon belül a jelen pontban felsorolt, hiányzó okmányok becsatolása nem történik meg, úgy az átírásra vonatkozó igény – minden további tájékoztatás nélkül – automatikusan érvényét veszti, a Szolgáltató az igényt törli.

### **9.3.2. Átírás üzleti Előfizető esetén**

Amennyiben az Üzleti Előfizetőnek átalakulása miatt válik szükségessé a szolgáltatás átírása, Előfizető az átírás díját köteles megfizetni.

Az Előfizető kérése alapján lehetőség van nem azonos kategóriába tartozó előfizetők közötti átírásra is. Ha egyéni Előfizetőről kéri Üzleti Előfizetőre a szolgáltatás átírását, nem kell megfizetni a két előfizetői kategória közötti egyszeri (telepítési) díjkülönbözetet.

Amennyiben felszámolás alatt álló Üzleti Előfizető kéri a szolgáltatás átírását, a felszámolási eljárás megkezdése előtt keletkezett díjtartozást nem az átírás, hanem a felszámolás eljárás során érvényesíti a Szolgáltató.

### **9.3.3. Áthelyezés**

Az Előfizető kérheti, hogy a Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül az Előfizető által kért más helyen biztosítsa. Az Előfizető az áthelyezési igényét telefonon, és a Szolgáltató által rendszeresített megrendelőlapra nyújthatja be a Szolgáltatóhoz.

A Szolgáltató nem köteles áthelyezni a szolgáltatási hozzáférési pontot az Előfizető kérésére akkor, ha az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn. Az áthelyezési kérelmet a Szolgáltató nem köteles teljesíteni, ha a szolgáltatást az Előfizető szerződésszegése miatt korlátozta mindaddig, amíg az Előfizető a korlátozás okát meg nem szüntette.

A Szolgáltató hiánytalan áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezését követő 15 napon belül végzi el az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen időn belül írásban értesíti igénylőt arról, hogy

- a) az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt az ÁSZF-ben meghatározott határidőn, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 15 napon belül, vagy az Előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 30 napon belüli időpontban teljesíti,
- b) az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentést elfogadja és ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 3 hónapot, vagy
- c) az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja. Ugyanígy jár el a Szolgáltató akkor is, amennyiben az Előfizető az áthelyezési igényét a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén kívüli hozzáférési helyre kéri.

A b) és a c) pont esetén az Előfizető választhat, hogy áthelyezési igényét továbbra is fenntartja-e, vagy megszüntetheti előfizetői jogviszonyát. Ezekben az esetekben a Szolgáltató a határozott tartamú valamint határozott hűségidejű előfizetői szerződés idő előtti megszűnése okán az Előfizetővel szemben kötbért nem érvényesít.

A Szolgáltató a fent meghatározott határidő be nem tartása esetén kötbért köteles fizetni, amelynek mértéke a 6.3.6. pontban került szabályozásra.

Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői szolgáltatás szünetel, amely időszak alatt az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli.

A Szolgáltató az áthelyezésért díjat számíthat fel, amelynek mértékét az ÁSZF 5. sz. melléklete tartalmazza.

Az előfizetői hozzáférési pont áthelyezése és átírása kölcsönösen kizárják egymást.

Áthelyezés esetén, az áthelyezés miatti szüneteltetés időtartam sem számít bele a határozott időtartamba.

Ha az Előfizető jogviszonyát megszünteti, és ezt követően a volt Előfizetőtől újabb igénybejelentés érkezik, azt a Szolgáltató új igénynek tekinti, és az előfizetői jogviszony létrejöttére vonatkozó szabályok szerint jár el.

### **9.3.4. Csomagváltás az Előfizető kérelmére**

Az Előfizető a határozatlan időtartamú szerződés tartama alatt, illetve a határozott időtartamú valamint határozott hűségidejű szerződés esetében abban az esetben, ha a Szolgáltató kifejezetten hozzájárul, bármikor, kezdeményezheti az Előfizető igényelt programcsomag módosítását, más

## **ÁSZF a TopNet Magyarország Kft. vezetékes mősorjel terjesztési és vezetékes Internet szolgáltatására vonatkozóan**

díjcsomagra, akciós ajánlatra. A módosításra az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó szabályok vonatkoznak.

### **10. Adatkezelés és adatbiztonság**

#### *10.1.1. A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái*

A jogszabályban kötelezően előírt, illetve jogként biztosított adatkezelés alapján a Szolgáltató által kezelt személyes adatok a következők:

A Szolgáltató az Előfizetők részére történő számlázás, díjak beszedése céljából a következő adatokat kezelheti:

- a) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye,
- b) természetes személy Előfizető esetén az Előfizető (leánykori) neve, anyja neve, születési helye és ideje,
- c) Üzleti Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint az Előfizető pénzforgalmi számlaszám,
- d) az előfizetői hozzáférési pont egyéb azonosítója,
- e) a szolgáltatás típusa, kezdő időpontja,
- f) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok,
- g) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei.

A hibaelhárítás alapján tett intézkedések visszakövethetősége érdekében:

- a) az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját,
- b) íz 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.

Az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés módosítása, az abból származó díjak számlázása, követelések érvényesítése céljából:

- a) az Előfizető értesítési címét, telefonszámát vagy más elérhetőségét,
- b) ha szükséges, az előfizetői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét, Előfizető azonosító számát,
- c) a bejelentés, panasz rövid leírását,
- d) a bejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- e) a bejelentés, panasz kivizsgálásának eredményeit,
- f) a bejelentés, panasz orvoslásának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra),
- g) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

A Szolgáltató saját üzletszerzési céljából – az Előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával – kezelheti az 1.1. pont szerinti adatokat (tervezett változások és fejlesztések, új szolgáltatások, vásárlást ösztönző kedvezményes, illetve hűség-akciók, nyereménysorsolások, stb.).

#### *10.1.2. Az adatok tárolásának időtartama és módja*

A 10.1. a)-c) pontja szerinti adatok a szerződés megszűnéséig, a 10.1. d)-g) pont szerinti adatok az előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévüléséig, 1 évig kezelhetők. A Szolgáltató egyébként az adatokat a hiba elhárítását vagy a panasz elbírálását követő esetleges jogvitára nyitva álló idő leteltéig vagy a jogvita jogerős lezárásáig, illetve a szolgáltatás minőségével összefüggésben számára jogszabályban előírt statisztikai információs kötelezettségei elévüléséig kezeli a NAIH követelményeinek megfelelően, illetve az abban foglaltak szerint.

A Szolgáltató köteles az Előfizetőkről nyilvántartott személyes adatok védelméről gondoskodni.

A számítógépen nyilvántartott adatok esetében az adatokhoz hozzáférést jelszóvédelemmel kell ellátni és a hozzáférésre jogosult személyekről nyilvántartást kell vezetni. A számítógépes adatállományokról legalább egy példány biztonsági másolatot kell folyamatosan készíteni.

A nyilvántartásokat megfelelően zárt helyiségben, az irattározási jogszabályok és belső előírások figyelembe vételével kell tárolni.

A közbenső, az irattározásra nem kerülő, vagy az irattározási idő után selejtezésre kerülő nyilvántartásokat meg kell szüntetni: a számítógépes adathordozón lévő adatokat helyreállíthatatlanul le kell törölni, a papír alapú, személyes adatokat tartalmazó listákat (iratmegsemmisítővel) ellenőrzötten meg kell semmisíteni.

## **ÁSZF a TopNet Magyarország Kft. vezetékes mősorjel terjesztési és vezetékes Internet szolgáltatására vonatkozóan**

### **10.1.3. A személyes adatok továbbításának esetei**

A 10.1. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók:

- azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik,
- a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére, az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak,
- a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak.

Az adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók:

- azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a hibaelhárítást illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik,
- a hibaelhárításból eredő jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére.

Az adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók:

- azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a panasz ügyintézését illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik,
- panaszügyekből eredő jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére.

Az adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók – az Előfizető kifejezett hozzájárulása esetén – azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a marketing akciót illetőleg a marketing jellegű ügyfél-tájékoztatást végzik.

### **10.2. A 10.1.1. pont alapján átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a Szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.**

A Szolgáltató az Előfizető adatainak jogellenes kezelésével vagy a technikai adatvédelem követelményeinek megszegésével másnak okozott kárt köteles megtéríteni. Az érintettel szemben a Szolgáltató felel az adatfeldolgozó által okozott kárért is. A Szolgáltató mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a kárt az adatkezelés körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő. Nem kell megtérítenie a kárt annyiban, amennyiben az a károsult szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásából származott.

Az Előfizető a jogainak megsértése esetén, a Szolgáltató ellen bírósághoz fordulhat. A bíróság az ügyben soron kívül jár el. Azt, hogy az adatkezelés a jogszabályban foglaltaknak megfelel, a Szolgáltató köteles bizonyítani. A perre a Szolgáltató székhely (lakóhelye) szerinti bíróság az illetékes.

Ha a bíróság a kérelemnek helyt ad, a Szolgáltató tájékoztató megadására, az adat helyesbítésére, törlésére, az automatizált egyedi döntés megsemmisítésére, az érintett tiltakozási jogának fgyelembevételére kötelezi.

### **10.3. Az adatvédelmi felelős**

A Szolgáltató által az adatvédelmi feladatok ellátására kinevezett személy:

Neve: Sági Róbert

Beosztása: programozó, rendszergazda

Elérhetősége: +36-78/400-000

## **11. Az Előfizetői nyilatkozatok**

Előfizető a személyes adatai kezeléséhez történő hozzájárulását, illetve az alábbiakban szabályozott előfizetői nyilatkozatokat az írásban kötött előfizetői szerződés keretében megadhatja, visszavonhatja, módosíthatja.

Üzleti Előfizető az előfizetői szerződés hatálya alatt a 11.1. pont alatt meghatározott nyilatkozatot nem vonhatja vissza vagy módosíthatja.

### **11.1. Természetes személy Előfizetők előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozata**

Ha a Felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, a természetes személy Előfizetőnek igénybejelentéskor az igénybejelentés keretében, szerződéskötéskor, a szerződés keretében kell nyilatkoznia arról, hogy az előfizetői szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni.

Ha az előfizetői szerződés nem írásban kerül megkötésre, az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát, telefonon történő szerződéskötés esetén szóban, míg elektronikus úton történő szerződéskötésnél, az elektronikus felületen biztosított nyilatkozat kitöltésével kell megadnia legkésőbb szerződéskötéskor vagy igénybejelentés alkalmával.

## **ÁSZF a TopNet Magyarország Kft. vezetékes műsorjel terjesztési és vezetékes Internet szolgáltatására vonatkozóan**

### **11.2. Kis- és középvállalkozások egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozata**

Kis- és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amelyről a Szolgáltató köteles részletes – az előnyöket és a hátrányokat bemutató – tájékoztatást adni.

A Szolgáltató elektronikus úton történő szerződéskötéskor is köteles biztosítani, hogy a kis- és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor kérhessék az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amennyiben az általuk igénybe venni kívánt szolgáltatás az egyéni Előfizetők számára is elérhető. Ebben az esetben a Szolgáltató részletes – az előnyöket és hátrányokat bemutató – tájékoztatást elektronikus úton köteles megadni, a tájékoztatás megtörténtét a Szolgáltató elektronikus úton, a tájékoztatás módjához igazodóan köteles igazolni.

### **11.3. A szerződés teljesítésével kapcsolatos értesítésekre vonatkozó nyilatkozat**

Az igénybejelentéssel és előfizetői szerződés megkötésével – amennyiben az Előfizető kapcsolattartásra telefonszámot, illetve e-mail címet ad meg – hozzájárul, hogy a Szolgáltató elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján tájékoztassa, a kapcsolattartásra megjelölt e-mail címen.

A kapcsolattartásra megjelölt címek megadásával az Előfizető elfogadja, hogy a kapcsolattartásra megjelölt címen, e-mail címen, telefonszámon a Szolgáltató értesíthesse az előfizetői szerződéssel kapcsolatos összes kérdésben.

Amennyiben a kapcsolattartásra megjelölt címekben, telefonszámokban változás történik, azt az Előfizető köteles jelezni a Szolgáltató részére.

### **11.4. Nyilatkozat a szolgáltatások egységes kezeléséről**

Az Előfizető az igénybejelentéskor vagy a szerződéskötéskor nyilatkozatot tesz arról, hogy a műsorterjesztési szolgáltatáson kívül, a Szolgáltató más, új vagy a már meglévő helyhez kötött szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződések adatait (telefon, internet) egy ügyfél azonosítón tartsa nyilván, azaz együttesen kezelje. A Szolgáltató a szolgáltatások együttes kezeléséhez kedvezményeket fűzhet, azaz egyes kedvezmények igénybevételét a szolgáltatások együttes kezeléséhez kötheti.

### **11.5. Nyilatkozat az adatok felhasználásáról közvetlen üzletszerzési, piackutatási célra**

A Szolgáltató saját üzletszerzési céljából – kizárólag az Előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával – kezelheti az Előfizető azonosító (név, cím, telefonszám) adatait. A megfelelő hozzájárulást az Előfizető adhatja szerződéskötéskor. A hozzájárulás megadása, illetve visszavonása az előfizetői jogviszony fennállása alatt bármikor lehetséges.

Közvetlen üzletszerzés vagy tájékoztatás célját szolgáló közlés telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési úton nem továbbítható annak az Előfizetőnek, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen közlést fogadni.

## **12. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei**

### **12.1. Az előfizetői szerződés megszűnése**

Az előfizetői szerződés megszűnik:

- a) az Előfizető rendes vagy rendkívüli felmondásával;
- b) a Szolgáltató rendes vagy rendkívüli felmondásával;
- c) Előfizető elállása esetén;
- d) az Előfizető halálával, jogutód nélküli megszűnésével;
- e) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével;
- f) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével;
- g) azon Szolgáltatóval, amely átalakul, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés következtében más Szolgáltató lép;
- h) a határozott időtartamú valamint határozott hűségidejű szerződés esetén a határozott (hűség)idő elteltével, amennyiben nem kerül meghosszabbításra a szerződés időtartama;
- i) a Felek közös megegyezésével.

#### **12.1.1. Az előfizetői szerződés Előfizető részéről történő felmondásának szabályai**

##### *Előfizető rendes felmondása*

Az Előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést legfeljebb 8 napos felmondási határidővel bármikor írásban jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. Határozott időtartamú valamint határozott hűségidejű szerződés esetén az Előfizető a határozott (hűség)időtartam alatt rendes felmondással, az igénybe vett kedvezményeknek a Szolgáltató részére, kötbéreként történő visszafizetése mellett szüntetheti meg az előfizetői jogviszonyt.

A felmondást legalább az alábbi adattartalommal kell benyújtani az ügyfélszolgálat részére:

## **ÁSZF a TopNet Magyarország Kft. vezetékes műsorjel terjesztési és vezetékes Internet szolgáltatására vonatkozóan**

- személyes adatok;
- ügyfél-azonosításhoz használt azonosítók;
- megszüntetni kívánt szolgáltatás(ok) megnevezése;
- szolgáltatás leszerelésnek megrendelt időpontja, amennyiben meghatározott időpontra kéri a megszüntetést;
- az Előfizető aláírása

Az előfizetői szerződés megszűnésének napja, a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezést követő 8. nap.

Az Előfizető és a Szolgáltató megállapodhatnak abban, 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 között lehet. A Szolgáltató e határnapon köteles a szolgáltatást megszüntetni. E bekezdés szerinti rendelkezése alkalmazása Üzleti Előfizető esetében nem kötelező.

A határozatlan idejű szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól, amelynek esedékessége a felmondás időpontja.

Az előfizető köteles a felmondás időpontjában fennálló, valamennyi tartozását azonnal kiegyenlíteni és a Szolgáltatóval együttműködni.

### *Előfizető rendkívüli felmondása*

Az Előfizető rendkívüli felmondással élhet a Szolgáltató alábbiakban meghatározott szerződésszegő magatartása miatt:

- a Szolgáltató az Előfizető hibabejelentését követően, a hibát 30 napig nem tudja elhárítani,
- a műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó Szolgáltató íz igénybe vett szolgáltatás csatornakiosztását az Eht. 132. § (2a) bekezdésbe ütközően módosítja.

Az Előfizető általi rendkívüli felmondása esetén a szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

## **12.1.2. Az előfizetői szerződés Szolgáltató részéről történő felmondásának szabályai**

### **12.1.2.1. Szolgáltató rendes felmondása**

Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi rendes felmondásának felmondási határideje nem lehet kevesebb, mint 60 nap. A Szolgáltató a felmondást minden esetben indokolni köteles. A felmondás indok lehet különösen, de nem kizárólagosan, ha az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre történő figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti. A szerződés a felmondási idő leteltével megszűnik.

A Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását

- a) írásban, tértivevényes levélben,
- b) amennyiben az előfizetői szerződésben az Előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben köteles megküldeni, amelynek kézbesítése hitelesen igazolható,

Kézbesítettnek kell tekinteni a tértivevénnyel megküldött felmondást akkor is, ha az a kézbesítést követően nem kereste, ismeretlen, vagy elköltözött, vagy az átvételt megtagadta jelzéssel érkezik vissza.

A Szolgáltató általi felmondásnak tartalmaznia kell

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

Az előfizetői szerződés felmondása nem mentesíti az Előfizetőt a Szolgáltató szerződésből eredő követeléseinek megtérítése alól.

### *Az előfizetői szerződés 15 nappal történő felmondásának esetei*

A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést 15 napos határidővel mondhatja fel, ha

- 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.

Ilyen esetnek minősül különösen a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését veszélyeztető cselekmény, ha az Előfizető a szolgáltatáshoz használt eszközöket a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, megrongálja, vagy az előfizetői

## **ÁSZF a TopNet Magyarország Kft. vezetékes műsorjel terjesztési és vezetékes Internet szolgáltatására vonatkozóan**

- hozzáférési ponthoz megfelelő tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztat, vagy ha az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközöket nem az előfizetői szerződésben rögzített vételi helyen, illetve hozzáférési ponton működteti.
- b) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
  - c) az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja
  - d) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően is jogosulatlanul vételezi a műsorjelet, a beérkező műsorjelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja
  - e) amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy a szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény - így különösen a személyes adatok - vonatkozásában megtévesztette, a Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel megszüntetni, amelynek tartamára jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni.

### *Az előfizetői szerződés 30 nappal történő felmondása*

A Szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha az Előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz, vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

Amennyiben az Előfizető a díjtartozását a felmondási időszak alatt rendezzi, a Szolgáltató felmondásával a szerződés nem szűnik meg.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató költségét, amely a díjfizetési kötelezettségének elmulasztása miatt, a fizetési felszólítás kiküldésével kapcsolatban merül fel, a tartozással egyidejűleg megtéríteni.

A Szolgáltató a figyelmeztető értesítés kiküldését követő 30. naptól jogosult a szolgáltatáskorlátozására.

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

Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

### *Vagyoni biztosíték*

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás felmondása helyett megfelelő vagyoni biztosítékot kérni, amelyből közvetlenül kielégítheti díjigényét az Előfizető díjtartozása esetén. Díjtartozás esetén a vagyoni biztosíték összegét a kiegyenlített tartozás összege, az igénybe vett szolgáltatás típusa, a Szolgáltató által biztosított eszközök értéke, az előfizetői jogviszony tartama alatt az Előfizető által tanúsított díjfizetési hajlandóság, és az eset összes körülményei alapján a Szolgáltató egyedileg állapítja meg.

Amennyiben az Előfizető ad biztosítékot, úgy a Szolgáltató a biztosíték felhasználásáig a szerződést nem mondja fel, azt követően a díjtartozás esetére a fent leírt rendelkezések az irányadók.

### **12.1.3. Előfizető elállása**

Az elállás a szerződést a megkötésének időpontjára visszamenő hatállyal felbontja.

Az Előfizető az alábbi esetekben jogosult a szerződéstől elállni:

- a) Ha a Szolgáltató az előfizetői szerződésben a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére meghatározott határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az Előfizető jogosult a szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az Előfizető elállása esetén a Felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríteni az Előfizető számára, az Előfizető pedig egyidejűleg köteles a Szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak átadni.
- b) A távollévők között szóban megkötött szerződés esetén az Előfizető a szerződés megkötésétől számított 5 napon belül hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállhat a szerződéstől. Az Előfizető elállási jogát nem gyakorolhatja, amennyiben a Szolgáltató az előfizetői szerződésnek megfelelően a szolgáltatás nyújtását megkezdte.

## **ÁSZF a TopNet Magyarország Kft. vezetékes műsorjel terjesztési és vezetékes Internet szolgáltatására vonatkozóan**

### **12.1.4. Előfizetői szerződés megszűnése az Előfizető halála, a Felek jogutód nélküli megszűnése esetén**

Megszűnik az előfizetői szerződés az Előfizető halálával, bármelyik fél jogutód nélküli megszűnésével, a halál, illetve a megszűnés tényének tudomásul vételével.

A Szolgáltató a természetes személy Előfizető haláláról a halotti anyakönyvi kivonat másolatának kézhezvételekor értesül, míg a nem természetes személy Üzleti Előfizető esetében a jogutód nélküli megszűnésekről a vonatkozó hiteles cégbírósági végzés, vagy az ezt tanúsító hiteles cégkivonat bemutatása, megküldése útján.

## **12.2. Eljárás a szerződés megszűnése esetén**

### **12.2.1. A Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén**

A szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

Amennyiben az Előfizetőn kívülálló okból a rendszerre csatlakozás nem lehetséges, a Szolgáltató az Előfizető által megfizetett telepítési díjat, az Előfizető részére kamataival együtt visszafizeti.

Amennyiben az előfizetői szerződés a bekapcsolást követően nem a Szolgáltatónak felelő okból szűnik meg, az Előfizető a telepítési díj visszafizetésére nem tarthat igényt.

### **12.2.2. Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetése**

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén az Előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy a szolgáltatás hozzáférési pont leszerelése céljából teljes körűen együttműködik a Szolgáltatóval. Kötelezettséget vállal továbbá arra, hogy az átadott, Szolgáltató tulajdonában álló technikai eszközöket (pl. dekódoláshoz szükséges eszközök, set-top-box, tartozékai, alkatrészei, dekódoló kártya/modul, kábelmodem stb.) a szerződés megszűnésekor és a szerződés teljes időtartama alatt rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban a Szolgáltató ügyfélszolgálatán személyesen visszaszolgáltatja, amennyiben az a Szolgáltató által nem kerül leszerelésre, elszállításra.

Amennyiben az Előfizető a visszaszolgáltatási kötelezettségének

- az előfizetői szerződés Előfizető általi felmondása esetén a felmondás közlésétől számított 8 napon belül, de legkésőbb a szerződés megszűnésének időpontjáig; vagy
- az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondása esetén a felmondásban megjelölt időpontig; vagy
- az előfizetői szerződés közös megegyezéssel történő megszüntetése esetén a Felek által meghatározott időpontig

nem tesz eleget a Szolgáltató jogosult átalány-kártérítést felszámítani.

Az Előfizető rendes felmondása esetén sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a Szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az Előfizetőre.

A szerződésnek a Szolgáltató általi rendkívüli felmondása esetén a Szolgáltató felszámítja a kiszállási, begyűjtési díjat.

A 12-es pontban szereplő rendelkezések alkalmazása az Előfizető rendkívüli felmondás és a Szolgáltatói felmondás tartalmi elemeinek kivételével, az Üzleti Előfizetők esetében nem kötelező, az eltérő szabályozást az egyedi előfizetői szerződés tartalmazhatja.

## **13. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai**

(Jelen szolgáltatás vonatkozásában ez a pont nem értelmezhető.)

## **14. Az Előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei**

### **14.1. Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség**

Az Előfizető a szerződés megkötésénél, és a szerződés tartama alatt is köteles együttműködni a Szolgáltatóval, tájékoztatnia kell a Szolgáltatót a szerződést érintő minden lényeges körülményről.

A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a Szolgáltató szolgáltatása nem vagy nem kielégítően működik, továbbá ha a Szolgáltató számlázása eltér a szerződésben foglaltaktól. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és / vagy költségekért, amelyek azzal összefüggésben merülnek fel, hogy az Előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

### **14.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata**

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, s a használatára bocsátott technikai eszközök Szolgáltató általi felszerelésében köteles együttműködni és a szerződés hatálya alatt felelősséget vállalni a hivatkozott eszközök rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért. Az Előfizető a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért,

## **ÁSZF a TopNet Magyarország Kft. vezetékes műsorjel terjesztési és vezetékes Internet szolgáltatására vonatkozóan**

rendeltetészerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért - a felróhatóságtól függetlenül - felelősséggel tartozik.

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

Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére biztosítani a kábeltelevízió hálózathoz a vételhez szükséges kültéri és beltéri egységekhez és valamint a kábelekhez a hibaelhárítás céljából a hálózathoz történő hozzáférést.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezések (erősítő, dekóder, set-top-box, dekódoló kártya/modul, kábelmodem stb.) elhelyezését és üzembe állítását a Felek által előzetesen egyeztetett időpontban véghez tudja vinni.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató által felszerelt, használatban adott műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartam alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni.

Ha a Szolgáltató az Előfizető által igényelt hibaelhárítás során megállapítja, hogy a hibát nem a Szolgáltató tulajdonát képező hálózat vagy végberendezés okozta, felhívja az Előfizetőt a szükséges intézkedések megtételére.

Amennyiben a Szolgáltató a hibabehatároló vizsgálata során megállapítja, hogy az Előfizetőnek az ÁSZF-re vonatkozó részeiben meghatározott valamely magatartása szerződés Szolgáltató általi felmondására adhat okot, Szolgáltató felhívja az Előfizetőt a szerződés megszűntetésére 15 napon belüli megszüntetésére, mely határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződést az ÁSZF-ekben részletezett szabályok mellett felmondja. Ha a Szolgáltató tudomására jut, hogy az előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakozó berendezés az életre, testi épségre, az egészségre veszélyes, az Előfizető berendezése a szolgáltatásból azonnal kizárható.

### **14.4. Adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás**

Az Előfizető köteles az adataiban továbbá jogállásában, gazdálkodásában bekövetkezett változásokról a Szolgáltatót haladéktalanul, de legkésőbb a változás bekövetkeztétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatni.

Az Előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni. A Szolgáltató az előfizetői adatok megváltozására vonatkozó bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az ezzel kapcsolatban felmerülő kárának megtérítését követelheti az Előfizetőtől.

## **15. Médiaszolgáltatások és kiegészítő médiaszolgáltatások, és a kínált műsorcsatornák**

### **15.1. A szolgáltatás meghatározása**

A kábeltelevízió szolgáltatás keretében a Szolgáltató az Előfizető részére vezetékes műsorelosztást biztosít, amely által a meghatározott televízió- és rádióműsorok az előfizetői hozzáférési ponton a megfelelő végberendezésen (pl.: televízió) nézhetőek, illetve hallgathatóak.

Kábeltelevízió hálózaton nyújtott műsorterjesztési szolgáltatás keretében a Szolgáltató az alábbi szolgáltatásokat nyújtja:

- analóg kábeltelevízió szolgáltatás
- digitális kábeltelevízió szolgáltatás

Az analóg kábeltelevíziós szolgáltatás esetében a televízió vevőkészülékek külön kiegészítő eszköz nélkül képesek a jelek feldolgozására, az elosztott műsorok megjelenítésére. Az alapkínálati és kiegészítő csomagok kialakítása szűrőberendezések beiktatásával történik, amelyek képesek egyes vivőfrekvencia csoportok átengedésére, mások leválasztására.

A digitális kábeltelevíziós szolgáltatás keretében a Szolgáltató olyan műsorelosztást biztosít, amik a megfelelő végberendezésen nézhetőek a Szolgáltató által biztosított dekódoló berendezésen (set top box) keresztül.

A digitális kábeltelevízió szolgáltatásnál a set top box képes a fogadott jelek dekódolására és a vevőkészülékek számára feldolgozható formátumra alakításra. A Szolgáltató által az Előfizető részére biztosított dekódoló kártya a hozzáférés szabályzó rendszer része.

Internet szolgáltatás keretében a Szolgáltató az Előfizető részére Internet hozzáférést biztosít, amely által az Előfizető a világhálón megtalálható valamennyi szolgáltatást elérheti (pl. web, ftp, e-mail stb.)

#### **15.1.1. Szolgáltató által nyújtott alap- és kiegészítő szolgáltatások**

A Szolgáltató a kábeltelevízió hálózaton nyújtott műsorterjesztési szolgáltatását az igénybe vett csatornák számától függően, különböző szolgáltatáscsomagokban biztosítja.



## **ÁSZF a TopNet Magyarország Kft. vezetékes műsorjel terjesztési és vezetékes Internet szolgáltatására vonatkozóan**

Az alapkínálati csomagok (alapcsomagok) igénybevétele szükséges ahhoz, hogy az Előfizető kiegészítő (digitális) csomagot, más kiegészítő szolgáltatást érhesen el. Az alapkínálati- és kiegészítő csomagokat azok leírását jelen ÁSZF tartalmazza.

Az alapkínálati digitális kábeltelevíziós csomagok mellé igénybe vehető kiegészítő szolgáltatások a következők:

- **Műsorújság:** A TV-képernyőn lapozgatható naprakész műsor információt biztosít, illetőleg amelyből megismerhetők a filmek tartalma és a stáblista.
- **Gyermekzár:** (PIN kódos védelem) funkciója segítségével az Előfizetőnek lehetősége van egy négyjegyű PIN kód segítségével bizonyos tartalmakat letiltani, az arra fel nem jogosítottak számára hozzáférhetetlenné tenni. A PIN kódot az Előfizető adhatja meg a TV megfelelő menüpontjában, s azt bármikor lehetősége van megváltoztatni. A kód segítségével védetté tehető bizonyos csatornák, de az Előfizetőnek lehetősége van meghatározott korhatár szerinti besorolású tartalmakat is zárolni.
- **Nyelvválasztás:** Egyes csatornákon egy-egy adott műsor, film stb. esetében lehetőség van a magyar nyelv mellett az eredeti vagy más idegen nyelvet is választani az adott programhoz.
- **Kedvenc:** Beállítható a felhasználó kedvenc csatornája e funkció segítségével, így a kedvenc tévécsatornákon kívül a többi, a felhasználó szempontjából csak a kiválasztott csatorna jelenik meg.

Internet-használat esetén rendelkezésre állnak különféle fel/letöltési sebességű Internet díjcsomagok, melyekről a mellékletben tájékozódhat az Ügyfél.

### **15.2. Műszaki, technikai feltételek**

- A szolgáltatás átadási pontja, azaz felelősségi határa
  - az analóg kábeltelevíziós szolgáltatás esetén, a Szolgáltató által kiépített fali aljzat, ill. a koaxális kábel csatlakozója.
  - a digitális műsorelosztási szolgáltatás esetén a beltéri egység kimenete.
- Analóg kábeltelevízió szolgáltatás esetén a Szolgáltató által biztosított jelteljesítmény lehetővé teszi a jel elosztását a hálózat méretétől és struktúrájától függően akár 3 vevőkészülék ellátására.
- Digitális kábeltelevízió szolgáltatás esetén egy set-top-box-hoz egy vevőkészülék csatlakoztatható.
- A set-top-box készüléket a Szolgáltató biztosítja - az Előfizető döntésének megfelelően - bérbe adja, vagy adásvétel esetén, az Előfizető tulajdonába adja.
- Amennyiben az analóg szolgáltatás bármely okból az Előfizetőnél korlátozásra kerül, a digitális szolgáltatás vétele sem biztosított.
- A dekódoló kártyát a Szolgáltató kizárólag használatba adja az Előfizetőnek, a szolgáltatás igénybevételenek időtartamára, az Előfizető azon tulajdonjogot nem szerez, a dekódoló kártya/modul a Szolgáltató tulajdonában marad.
- AHD kiegészítő digitális programcsomag (minicsomag) igénybevétele csak a „HD-Ready” ill. a „HD-TV” védjeggyel ellátott televízió készülékek alkalmasak.
- HD kiegészítő digitális programcsomag (minicsomag igénybevételehez speciális HD set-top-box szükséges. A HD set-top-box készüléket a Szolgáltató biztosítja.
- Internet szolgáltatás esetén a kábelmodem kimeneti ethernet portja.

## **16. Alkalmazandó jogszabályok**

**16.1. Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvénynek a 2011. évi CVII. törvény módosításaival összefüggésben, illetve az elektronikus hírközlési szerződések részletes szabályairól szóló, Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Elnökének 6/2011. (X.6.) rendelete alapján a műsorterjesztési szolgáltatás igénybevételeire vonatkozó ÁSZF a törvény erejénél fogva módosul.**

**16.2. Az Előfizető által jelen ÁSZF 2011. december 1-i hatálybalépését megelőzően tett nyilatkozatai**

Az Előfizető jelen ÁSZF 2011. december 1-i hatálybalépése előtt megtett nyilatkozatait a Szolgáltató a 6/2011. (X.6.) NMHH elnöki rendelet 26. § (6) bek. szerint érvényesnek és megadottnak tekinti, egyben biztosítja, hogy az Előfizető az így vélelmezett jognyilatkozatát bármikor visszavonhassa / módosíthassa.

## 1. sz . melléklet: Műsorok, műsor,- és díjcsomagok választéka

**AKCIÓS havidíjainkról érdeklődjön ügyfélszolgálati irodánkban!**

### 1. Analóg programcsomagok választéka

#### **Alapcsomag**

<b>Sorszám</b>	<b>Műsor megnevezése</b>	<b>Tematikája</b>	<b>Nyelve</b>
1.	m1	Közszolgálati	Magyar
2.	m2	Közszolgálati/Gyerek	Magyar
3.	Duna	Közszolgálati	Magyar
4.	Duna World	Közszolgálati	Magyar
5.	Htv	Helyi	Magyar
6.	Ozone Network	Körzeti, közösségi	Magyar
7.	RTL Klub	Kereskedelmi	Magyar
8.	TV2	Kereskedelmi	Magyar
9.	HírTV	Hír	Magyar
10.	Magyar ATV	Kereskedelmi	Magyar
11.	Digi Life	Ismeretterjesztő	Magyar
12.	Prizma	Kereskedelmi	Magyar
13.	Nóta TV	Nóta/Zene	Magyar
14.	Fishing & Hunting	Horgász/Vadász	Magyar
15.	DigiSport 1	Sport	Magyar
16.	DigiSport 2	Sport	Magyar
17.	Digi World	Ismeretterjesztő	Magyar
18.	FilmBOX	Filmek	Magyar
19.	Music Channel	Zene	Magyar
20.	sorozat+	Sorozatok	Magyar
21.	ARD	Közszolgálati	Német
22.	RTL	Kereskedelmi	Német
23.	TV5	Közszolgálati	Francia
24.	Digi Animal World	Ismeretterjesztő	Magyar

Az **Alapcsomag** havi előfizetési díja: **bruttó 4.200 Ft.**

2. Digitális programcsomagok választéka

2.1. Digitális közszolgálati csomag

Sorszám	Műsor megnevezése	Tematikája	Nyelve
1.	m1	Közszolgálati	Magyar
2.	m2	Közszolgálati/Gyerek	Magyar
3.	Duna	Közszolgálati	Magyar
4.	Duna World	Közszolgálati	Magyar
5.	Kossuth Rádió	Közszolgálati	Magyar
6.	Petőfi Rádió	Közszolgálati	Magyar
7.	Bartók Rádió	Közszolgálati	Magyar
8.	Dankó Rádió	Közszolgálati	Magyar
9.	Parlamenti Adások	Közszolgálati	Magyar
10.	Duna World Rádió	Közszolgálati	Magyar

A **Digitális közszolgálati csomag** havi előfizetési díja: **bruttó 1.490 Ft**

2.2. Digitális Családi csomag

Sorszám	Műsor megnevezése	Tematikája	Nyelve
1.	m1	Közszolgálati	Magyar
2.	m2	Közszolgálati/Gyerek	Magyar
3.	Duna	Közszolgálati	Magyar
4.	Duna World	Közszolgálati	Magyar
5.	Htv	Helyi	Magyar
6.	Ozone Network	Körzeti, közösségi	Magyar
7.	RTL Klub	Kereskedelmi	Magyar
8.	TV2	Kereskedelmi	Magyar
9.	HírTV	Hír	Magyar
10.	Magyar ATV	Kereskedelmi	Magyar
11.	Digi Life	Ismeretterjesztő	Magyar
12.	Prizma	Kereskedelmi	Magyar
13.	Nóta TV	Nóta/Zene	Magyar
14.	Fishing & Hunting	Horgász/Vadász	Magyar
15.	DigiSport 1	Sport	Magyar
16.	DigiSport 2	Sport	Magyar
17.	Digi World	Ismeretterjesztő	Magyar
18.	DoQ	Ismeretterjesztő	Magyar
19.	Music Channel	Zene	Magyar
20.	sorozat+	Sorozatok	Magyar
21.	ARD	Közszolgálati	Német
22.	RTL	Kereskedelmi	Német
23.	TV5	Közszolgálati	Francia
24.	Digi Animal World	Ismeretterjesztő	Német
25.	DaVinci Learning	Ismeretterjesztő	Magyar
26.	Hálózat TV	Helyi műsorok	Magyar
27.	FEM3	Kereskedelmi	Magyar
28.	EuroNews	Hír	Angol
29.	Echo TV	Hír/Gazdaság	Magyar
30.	Muzsika TV	Zene	Magyar
31.	Film+	Filmek	Több
32.	Cool TV	Kereskedelmi	Magyar
33.	PV TV	Horgász/Vadász	Magyar
34.	RTL II.	Kereskedelmi	Magyar
35.	Pax TV	Körzeti, közösségi	Magyar
36.	Life Network	Ismeretterjesztő	Magyar
37.	AXN	Kereskedelmi	Magyar
38.	AXN Black	Kereskedelmi	Magyar
39.	AXN White	Kereskedelmi	Magyar

A **Digitális Családi csomag** havi előfizetési díja: **bruttó 6.150 Ft**

2.3. Digitális FilmBOX csomag

Sorszám	Műsor megnevezése	Tematikája	Nyelve
1.	FilmBOX HD	Film	Magyar
2.	FilmBOX Extra	Film	Magyar
3.	FilmBOX Plus	Film	Magyar
4.	FilmBOX Family	Film	Magyar

A **Digitális FilmBOX csomag** havi előfizetési díja: **bruttó 990 Ft**

2.4. Digitális DigiFILM csomag

Sorszám	Műsor megnevezése	Tematikája	Nyelve
1.	DigiFILM	Film	Magyar

A **Digitális DigiFILM csomag** havi előfizetési díja: **bruttó 490 Ft**

2.5. Digitális Erotikus HD csomag

Sorszám	Műsor megnevezése	Tematikája	Nyelve
1.	EroX HD	Felnőtt	Angol
2.	EroXXX	Felnőtt	Angol

**A Digitális Erotikus HD csomag havi előfizetési díja: bruttó 950 Ft**

- 2.6. A digitális kábeltelevízió-szolgáltatás (csomagok) vagy a kiegészítő digitális szolgáltatások igénybevétele esetén, a Szolgáltató biztosítja a set-top-box-ot, tartozékait, alkatrészeit és a dekódoló kártyát/modult az ÁSZF 3 sz. mellékletében meghatározott havi bérleti díj vagy egyszeri díj megfizetése ellenében.

*Set-top-box készülék*

Kábeltelevízió szolgáltatás esetén:

Az Előfizető döntésének megfelelően megvásárolhatja vagy bérelheti a digitális kábeltelevízió-szolgáltatás, valamint a kiegészítő digitális szolgáltatások (minicsomagok) igénybevételéhez szükséges set-top-box, illetve HD set-top-box készüléket.

A megvásárolt, új set-top-box készülékekre vonatkozó jótállás időtartama 12 hónap, a vásárlás időpontjától számítva. Rendeltetésszerű használat melletti meghibásodása esetén ebben az időszakban a Szolgáltató cserekészüléket biztosít.

A set-top-box készülékekhez tartozó távirányító rendeltetésszerű használat melletti meghibásodása esetén a Szolgáltató csere távirányítót biztosít az adott set-top box-ra vonatkozó jótállási, illetve szavatossági időn belül.

## **2. sz. melléklet: Szolgáltatási terület**

### **1. A TopNet Magyarország Kft. által nyújtott szolgáltatások az alábbi területeken érhetőek el**

**Harta**

### 3/a. sz. melléklet: TopNet Magyarország Kft. KábelNet díjszabás

Érvényes: 2014. május 1-től

**AKCIÓS havidíjainkról érdeklődjön ügyfélszolgálati irodánkban!**

<b>Csatlakozási díj<sup>1</sup>:</b>		<b>Csomagmódosítás<sup>2</sup>:</b>	
egy összegben (határozatlan)	19.900 Ft	nagyobb csomagra	ingyenes
egy összegben (1 éves szerződés)	5.900 Ft	kisebb csomagra	2.000 Ft
<b>Akciós csatlakozási díjainkról érdeklődjön Ügyfélszolgálatunkon vagy keresse fel honlapunkat!</b>		<b>Kiegészítő információk:</b> Jelen KábelNet díjszabás visszavonásig érvényes A csomagmódosítás a következő hónap 1 napjától lép életbe!	

Díjcsomag	Havidíj	Letöltési sebesség	Feltöltési sebesség	E-mail cím
NET XS	határozatlan: 7.560 Ft 1 év: 3.490 Ft	<b>3 Mbps</b> (1 Mbps)	<b>256 kbps</b> (128 kbps)	1 db (30 MB)
NET S	határozatlan: 9.890 Ft 1 év: 5.820 Ft	<b>5 Mbps</b> (2 Mbps)	<b>384 kbps</b> (256 kbps)	1 db (30 MB)
NET M	határozatlan: 10.590 Ft 1 év: 6.720 Ft	<b>10 Mbps</b> (5 Mbps)	<b>512 kbps</b> (384 kbps)	2 db (30 MB)
NET L	határozatlan: 11.330 Ft 1 év: 7.520 Ft	<b>20 Mbps</b> (10 Mbps)	<b>1024 kbps</b> (512 kbps)	4 db (30 MB)
NET XL	határozatlan: 13.330 Ft 1 év: 9.520 Ft	<b>30 Mbps</b> (15 Mbps)	<b>2048 kbps</b> (768 kbps)	5 db (50 MB)

\*A zárójelbe tett sebesség értékek a garantált sebességet mutatják. (Ez azt jelenti, hogy a sebesség értékek az esetek 80%-ában mérvadóak és a zárójelbe tett értékeknél kisebbet nem mérhet az előfizető a szerverünkről vagy afelé.)

<b>EGYÉB SZOLGÁLTATÁSOK DÍJAI, KAPCSOLÓDÓ DÍJAK ÉS KÖLTSÉGEK TÉRÍTÉSE:</b>	
Adminisztrációs díj	300 Ft + 30 Ft/oldal
Áthelyezési díj	2 500 Ft
Átírási díj	0 Ft
Csökkentett előfizetési díj	0 Ft
Elállási díj	0 Ft
Expressz kiszállási díj	5 000 Ft
Fizetési felszólítás díja	0 Ft
Kiegészítő belépési (csatlakozási) díj	2 500 Ft
Kihelyezett hírközlési berendezés használati díja	0 Ft
Kihelyezett hírközlési berendezés megtérítési díja	0 Ft
Kihelyezett hírközlési berendezés óvadék	0 Ft
Kiszállási díj helyben (a Szolgáltató székhelye szerinti településen)	800 Ft
Kiszállási díj	2 500 Ft
Díjcsomag módosítási díj	2 000 Ft
További végpont kiépítésének díja	1 500 Ft
Visszkapcsolási díj (számlatartozás miatt)	0 Ft
Visszkapcsolási díj	1 500 Ft
Vizsgálati díj	5000 Ft + a mindenkor hatósági díj

A fenti díjak már tartalmazzák a 27%-os ÁFA-t!

<b>ÜGYFÉLSZOLGÁLAT:</b>			
TeleHáz:	6326 Harta, Templom u. 113.	E-mail:	<b>info@topnetmo.hu</b>
Telefon:	+36-78/400-000	WEB:	<b>http://www.topnetmo.hu</b>
FAX:	+36-78/507-570	Levélcím:	6326 Harta, Templom u. 113.

1 A teljes csatlakozás díj megfizetésekor sem lesz a kábelmodem az előfizető tulajdona.

2 A módosítások a következő hónap első napjától lépnek érvénybe!

### 3/b. sz. melléklet: TopNet Magyarország Kft. KábelTV díjszabás HARTA

Érvényes: 2014. május 1-től

**AKCIÓS havidíjainkról érdeklődjön ügyfélszolgálati irodánkban!**

<b>Csatlakozási díj:</b>		<b>Set-Top-box díjak:</b>	
egy összegben (határozatlan)	19.900 Ft	1. box	17.900 Ft-tól
egy összegben (1 éves szerz.)	9.900 Ft	2. box	17.900 Ft-tól
<b>Akciós csatlakozási díjainkról érdeklődjön Ügyfélszolgálatunkon vagy keresse fel honlapunkat!</b>		<b>Kiegészítő információk:</b> Jelen KábelTV díjszabás visszavonásig érvényes A csomagmódosítás a következő hónap 1 napjától lép életbe!	

<b>Díjcsomag</b>	<b>Havidíj</b>
Analóg Alap	4.200 Ft
Digitális Családi	7.400 Ft
Digitális Közszolgálati	1.350 Ft
Digitális FilmBOX	990 Ft
Digitális Erotikus HD	950 Ft
Digitális DigiFILM	490 Ft

(A Digitális csomagok csak set-top-box igénybe vétele esetén elérhetők!)

<b>EGYÉB SZOLGÁLTATÁSOK DÍJAI, KAPCSOLÓDÓ DÍJAK ÉS KÖLTSÉGEK TÉRÍTÉSE:</b>	
Adminisztrációs díj	300 Ft + 30 Ft/oldal
Áthelyezési díj	2 500 Ft
Átírási díj	0 Ft
Csökkentett előfizetési díj	0 Ft
Elállási díj	0 Ft
Expressz kiszállási díj	5 000 Ft
Fizetési felszólítás díja	0 Ft
Kiegészítő belépési (csatlakozási) díj	2 500 Ft
Kihelyezett hírközlési berendezés használati díja	0 Ft
Kihelyezett hírközlési berendezés megtérítési díja	0 Ft
Kihelyezett hírközlési berendezés óvadék	0 Ft
Kiszállási díj helyben (a Szolgáltató székhelye szerinti településen)	800 Ft
Kiszállási díj	2 500 Ft
Díjcsomag módosítási díj	2 000 Ft
További végpont kiépítésének díja	1 500 Ft
Visszakapcsolási díj (számlatartozás miatt)	0 Ft
Visszakapcsolási díj	1 500 Ft
Vizsgálati díj	5000 Ft + a mindenkor hatósági díj

A fenti díjak már tartalmazzák a 27%-os ÁFA-t!

<b>ÜGYFÉLSZOLGÁLAT:</b>	
TeleHáz: 6326 Harta, Templom u. 113.	E-mail: <b>info@topnetmo.hu</b>
Telefon: +36-78/400-000	WEB: <b>http://www.topnetmo.hu</b>
FAX: +36-78/507-570	Levélcím: 6326 Harta, Templom u. 113.

## 4/a. sz. melléklet: Az Internet szolgáltatásnak a megfelelő, valamint a nem elfogadható szintjét meghatározó számszerű követelmények a 345/2004. Kormány Rendelet (XII. 22.) szerint

### Internet (KábelNet) hozzáférés:

Minőségi mutató megnevezése	Vállalt célérték	Vállalt minimálérték
A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje <sup>3</sup>	20	30
A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje	24	48
A szolgáltatás rendelkezésre állása	98,5%	96,5%
A szolgáltatás rendellenes szüneteltetése		
a) A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	7884	26280
b) Az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	10080	26280
Garantált (átlagosan elvárható) le/feltöltési sebesség	1024/1024	128/128
Bit hibaarány hozzáférési vonalanként <sup>4</sup>	0	0
Forgalom mérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje <sup>5</sup>	4	10

### Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése

**1. Új hozzáférési létesítési idő:** A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek az esetek 80 %-ában teljesített határideje megkezdett naptári napban [nap]

#### Értelmező kiegészítések:

Új hozzáférés létesítésnek minősül az első hozzáférés létesítés, az áthelyezés, az előfizetőnél további hozzáférés létesítés, ha a létesítés fizikai megvalósítást igényel helyhez kötött előfizetői hozzáférés igénybevétele esetén. Amennyiben a szolgáltató és az előfizető megegyezik, hogy több vonal vagy szolgáltatási tétel megrendelését lépcsőzetesen teljesíti, akkor minden egyes jóváhagyott szállítási időpont külön megrendelésnek számít mérési szempontból. Amikor egy igénybejelentő többféle helyszínen létesített szolgáltatást rendel, akkor a szolgáltatásnak az egyes helyszíneken történő biztosítása külön megrendelésnek számít mérési szempontból.

#### Kizárt esetek:

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

#### A mért jellemzők:

A mutató számításához a megvalósult létesítések (teljesült megrendelések) kerülnek felhasználásra. A következő év(ek)re áthúzódó létesítések a megvalósulás évében kerülnek figyelembe vételre.

A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítések ideje: Az adatgyűjtési időszakban megvalósult létesítés időpontja és az érvényes megrendelés időpontja között eltelt idő napokban.

Érvényesnek tekinthető a megrendelés, ha azt mindkét fél elfogadta. A megrendelés egyben lehet előfizetői szerződés is. Ha a szerződéskötést megrendelés előzi meg, a számításnál az érvényes megrendelés szolgáltatóhoz történő beérkezésének időpontját kell figyelembe venni.

#### Az alapadatok forrása:

A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai.

#### Minőségi mutató származtatása:

Számítással, a létesítési idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja.

**2. Minőségi panasz hibaelhárítási ideje:** A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje megkezdett órában [óra]

#### Értelmező kiegészítések:

A megkezdett órákba beleszámítanak az ünnep- és munkaszüneti napok is.

Minőségi panasz: a szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés (hibabejelentés).

3 Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003. (XII.27.) IHM rendelet 2. §-a alapján a minimálérték nem haladhatja meg a 30 napot.

4 Ha nem értelmezett a mutató, értékének 0 adandó.

5 Csak forgalom mérésen alapuló számlázás esetén értelmezett.



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

**Kizárt esetek:**

- végberendezés hibája,
- ha a javítás az előfizető telephelyének elérésétől függ és ez a hozzáférés – a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt – nem lehetséges a megkívánt időben,
- az előfizető kéri a javítás elhalasztását,
- nem helyhez-kötött szolgáltatás esetén a szolgáltató által az ellátottként közzétett területen kívül eső (ellátatlan) területre vonatkozó panasz.

**A mért jellemzők:**

Bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási ideje: Az adatgyűjtési időszakban a szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a – szolgáltatót terhelő – hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt megkezdett órák száma.

**Az alapadatok forrása:**

A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai, a minőségi panaszokról vezetett nyilvántartások.

**Minőségi mutató származtatása:**

Számítással, a hibaelhárítási idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja.

**3. A szolgáltatás rendelkezésre állása:** A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest. [%]

**Értelmező kiegészítések:**

Szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartama az az időszak, amikor az előfizetők a szolgáltatást valóban igénybe vehetik, függetlenül attól, hogy a szolgáltatás kiesését az egyes előfizetők érzékelték-e. Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, amikor a szolgáltatás az előfizető számára nem igénybe vehető.

**A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik:**

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

**Kizárt esetek:**

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

**A mért jellemzők:** Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama (SZKT): a szolgáltatás-kiesés regisztrálásától a szolgáltatás helyreállításáig eltelt összes idő.

Teljes elvi szolgáltatási időtartam (SZT): Az az időtartam, amely esetben a szolgáltató minden előfizető számára a teljes szolgáltatás-nyújtási időszakban szolgáltatás-kiesés nélkül lenne képes szolgáltatni.

**Az alapadatok forrása:**

A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai, a tervezett karbantartás és váratlan szolgáltatás-kiesés esetén vezetett nyilvántartások.

**Minőségi mutató (RA) származtatása:**

Az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás-kiesés teljes időtartama és a teljes elvi szolgáltatási időtartam hányadosát ki kell vonni 1-ből és az eredményt szorozni kell 100-zal.

**Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama:** a regisztrált szolgáltatás-kiesésben érintett előfizetői szám szorozva a szolgáltatás-kiesés idejével hozzáadva a tervezett átalakításban, felújításban, karbantartásban érintett előfizetői számnak és a tevékenységre fordított időnek a szorzatát.

**Teljes elvi szolgáltatási időtartam:** az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás nyújtására fordított napok száma szorozva 24 órával, és szorozva az átlagos előfizetői számmal.

$$RA = \left( 1 - \frac{SZKT}{SZT} \cdot 100 \right)$$

**4. A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés:** Azon időtartam, amely alatt az adatgyűjtési időszakban (év) a szolgáltatás a szolgáltatási terület egészét érintően az előfizetők számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető. [perc]

**Értelmező kiegészítések:**

Csak a rendellenes (váratlan) szolgáltatás-kiesés számít e mutató vonatkozásában. Szolgáltatás-kiesésnek minősül, ha a szolgáltató szolgáltatási területének valamennyi előfizetője egy időben akadályozva van a szolgáltatás igénybevételében.

**Ide tartozik:**

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

**Nem tartozik ide:**

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

**A mért jellemzők:**

A szolgáltatás átmeneti szünetelése a szolgáltatási terület egészére vonatkozóan: A szolgáltatási terület egészét érintő váratlan meghibásodásból fakadó szolgáltatás-kiesések teljes időtartama percben.

**Az alapadatok forrása:**

A szolgáltató nyilvántartó rendszere, a váratlan meghibásodás esetén vezetett eseményügyeleti naplók.

**Minőségi mutató származtatása:**

Az adatgyűjtési időszakban bekövetkezett – a szolgáltatási terület egészét érintő szolgáltatás-kiesések időtartamának összege percben.

**5. Az előfizetők legalább 10 %-át érintő szünetelés:** Azon időtartam, amely alatt a szolgáltatás az előfizetők legalább 10 %-a számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető. [perc]

**Értelmező kiegészítések:**

Szolgáltatás-kiesésnek minősül, ha a szolgáltató szolgáltatási területén az adott szolgáltatásra előfizetők 10 %-a egy időben akadályozva van a szolgáltatás igénybevételében.

**Ide tartozik:**

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

**Nem tartozik ide:**

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

**A mért jellemzők:**

A szolgáltatás átmeneti szünetelése az előfizetők legalább 10 %-t érintően: Az előfizetők legalább 10 %-t érintő váratlan meghibásodásból eredő szolgáltatás-kiesések teljes időtartama percben.

**Az alapadatok forrása:**

A szolgáltató nyilvántartó rendszere, a váratlan meghibásodás esetén vezetett eseményügyeleti naplók.

**Minőségi mutató származtatása:**

Az adatgyűjtési időszakban bekövetkezett – az előfizetők legalább 10 %-t érintő szolgáltatás-kiesések időtartamának összege percben.

**6. A garantált (átlagosan elvárható) le- és feltöltési sebesség:** Az az átlagos le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a szolgáltató az előfizetői számára a szolgáltatás igénybevétele esetén a vizsgált esetek 90 %-ában garantál. [kbit/s / kbit/s]

**Értelmező kiegészítések:**

Az értékpár a hazai ellenőrzött referencia szerver felé és felől mért le és feltöltési sebesség az előfizetői interfészen. Internet szolgáltatás esetén a tesztmérések a BIX hálóra kapcsolt referencia szerver(ek)en kerülnek elvégzésre. (A referencia szerverre mesterséges tesztforgalom kerül generálásra kiválasztott helyeken telepített hozzáférési pontokról. A tesztforgalom egyszerű TCP (FTP) forgalomból áll. Nem történik meg a pontos lemásolása a használt hálózati protokolloknak (http, mail, stb.). A tesztvizsgálat időpontja: a mérés forgalmas időszakban kerül végzésre. A tesztvizsgálat időtartama: 3 perc. Amíg független szervezet által működtetett referencia szerver nem áll rendelkezésre, a Szolgáltató által biztosított vizsgálati szerverrel kerül a vizsgálat elvégzésre.

**A mért jellemzők:**

A letöltési sebesség: a szolgáltató hálózatán, a vizsgálat során mért adattovábbítási (szolgáltató-előfizetői irány) sebesség. [kbit/s]

A feltöltési sebesség: a szolgáltató hálózatán, a vizsgálat során mért adattovábbítási (előfizető-szolgáltató irány) sebesség. [kbit/s]

**Az alapadatok forrása:**

Az igazoló adatok előállításához használt tesztrendszer.

**Minőségi mutató származtatása:**

Az egyes mintavételek során mért értékeket sebesség szempontjából csökkenő sorrendbe állítva az esetek 90 %-ában elért, illetve meghaladott érték. A sorrendbe állításkor az összes mért érték figyelembe vételre kerül.

Az előfizetői csatlakozások, szolgáltatási terület és szolgáltatáscsomagok tekintetében a mintavételi eljárás reprezentatív, a vizsgálathoz felhasznált teszt mérések minimális darabszáma: az átlagos előfizető szám 1 %-a, de legfeljebb 50 db.

**7. Bithiba arány hozzáférisi vonalanként:** A hibásan átvitt bitek számának aránya az átvitt összes bitek számához képest.

**Értelmező kiegészítések:**

Hozzáférisi vonalakon a szolgáltató által megkülönböztetett hozzáférisi módokat, (annak képességeit befolyásoló elérési technológiákat) kell érteni.

IP csomag-kapcsolt technológia esetén a mutató nem értelmezhető, mivel itt csomagok továbbítására kerül sor, és a rendszer egy hibás csomag vétele esetén, automatikusan kéri a feladótól annak ismételt elküldését. Tehát nem állapítható meg, hogy a meghibásodott csomag mennyi hibás bitet tartalmazott.

A hibásan érkezett csomagok, és azok újraküldése miatt az átvitel látszólagos (szubjektív) sebessége csökken.

**A mért jellemzők:**

Bithibák száma: a hibásan átvitt bitek darabszáma /db/

Összes átvitt bitek száma: az adatgyűjtési időszakban átvitt összes bit darabszáma /db/

**Az alapadatok forrása:**

A tesztrendszer által rögzített adatok.

**Minőségi mutató származtatása:**

A bithibák száma osztva az adott időintervallumban átvitt összes bitek számával. Az előfizetői csatlakozások tekintetében a mintavételi eljárás reprezentatív, a vizsgálathoz felhasznált teszt mérések minimális darabszáma: az átlagos előfizető szám 1 %-a, de legfeljebb 50 db.

**8. Forgalm mérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje:**

Forgalm mérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80 %-ában teljesített határideje megkezdett naptári napban [nap]

**Értelmező kiegészítések:**

A mutató csak forgalm mérésen alapuló számlázás esetében értelmezett. Számlapanasz a szolgáltatás igénybe vételéről kiállított számla elleni reklamáció, melyben az előfizető a felszámított díj(ak) összegét vitatja.

**Kizárt esetek:**

- a számlára irányuló lekérdezéssel (információkérés),
- a számla kiállításával,
- a hibabejelentéssel kapcsolatos panasz

**A mért jellemzők:**

A bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének ideje: Az adatgyűjtési időszakban a kiállított számlákat érintő számlapanaszok szolgáltató általi fogadásától,

a) a panasz elutasítása esetén: az előfizetőnek kézbesített – a panasz elutasítását tartalmazó – válaszlevél elküldéséig,

b) a panasz elfogadása esetén: a jóváírás, visszafizetés megtörténtéig, vagy a panasz elfogadásáról történő értesítésig eltelt megkezdett napok száma.

**Minőségi mutató származtatása:**

Számítással, a számlapanaszok kivizsgálási ideje szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja.

#### 4/b. sz. melléklet: Az előfizetői szolgáltatások vállalt minőségi célértékei

Minőségi mutató megnevezése	ÁSZF hivatkozás	Célérték
1. A szolgáltatáshoz való új hozzáférés pont létesítésének vállalási határideje	2.1.2.	15 napon belül
2. A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje	6.1.1.	72 órán belül
3. Az ügyfélszolgálati ügyintéző 120 másodpercen belüli jelentkezésének aránya	6.1.2.	75 %
4. Vivőszintek az előfizetői hozzáférési ponton	-	80 %
5. Az elosztott szomszédos televíziós csatornák közötti legnagyobb jelszintkülönbségek az előfizetők hozzáférési pontjain	-	3 dB
6. Vivő/zaj viszony az előfizetők hozzáférési pontjain	-	44 dB
7. Modulációs hibaarány	-	28 dB

#### Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése

- A szolgáltatáshoz való új hozzáférési pont létesítési és a szolgáltatás megkezdésének megvalósítási ideje.
- Minőségi panasz: szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés (hibabejelentés). Hibabejelentés: a szolgáltatás igénybe nem vehetőségéről, vagy csökkent minőségéről szóló bejelentés.  
Kivételek:
  - előfizetői végberendezés hibája,
  - ha a javítás az előfizető telephelyének elérésétől függ és ez a hozzáférés – a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt – nem lehetséges a megkívánt időben,
  - ha az Előfizető kéri a javítás elhalasztását.
- A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása: a szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az ellenőrzési (adatgyűjtési) időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez viszonyított százalékban kifejezve. Szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartama az az időszak, amikor az Előfizetők a szolgáltatást valóban igénybe vehetik, függetlenül attól, hogy a szolgáltatás kiesését az egyes Előfizetők érzékelték-e. Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, amikor a szolgáltatás az Előfizető számára nem vehető igénybe. A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik:
  - a szolgáltatás váratlan meghibásodás miatti szünetelése,
  - a szolgáltatás tervezett átalakítás, felújítás, karbantartás miatti szünetelése.Kivételek:
  - a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,
  - a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése.
- Az ügyfélszolgálati ügyintéző 120 másodpercen belüli jelentkezésének aránya: a szolgáltató ÁSZF-ben közzétett telefonos ügyfélszolgálati telefonszám(ok)ra érkezett és az ügyintéző által 120 másodpercen belüli bejelentkezéssel fogadott hívások havi átlagos aránya az összes beérkezett híváshoz képest, százalékban kifejezve.
- Vivőszint az előfizetői hozzáférési ponton: az adatgyűjtési időszakban az előfizetői hozzáférési pontokon mért valamennyi televízió műsorcsatorna vivőszintjének az esetek 80 %-ában teljesített értéke.
- Az elosztott szomszédos televíziós csatornák közötti legnagyobb jelszintkülönbségek az előfizetői hozzáférési ponton: az esetek 80 %-ában az előfizetői hozzáférési pontokon mért legnagyobb jelszintkülönbség.
- Vivő/zaj viszony: az adatgyűjtési időszakban az esetek 80 %-ában mért televízió műsorcsatorna vivő/zaj viszony az előfizetői hozzáférési pontokon.
- Modulációs hibaarány: az adatgyűjtési időszakban az előfizetői hozzáférési pontokon az esetek 80 %-ában a hibásan moduláltan átvitt bitek aránya az összes átvitt bithez képest.

## 5. sz. melléklet: Az Előfizető felszólamlási lehetőségei a Szolgáltatóval való jogvita esetén

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

### **Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság**

Cím: 1015 Budapest Ostrom u. 23-25.  
Levelezési cím: 1525 Budapest Pf.75.  
Telefon: 1-457-7100  
Telefax: 1-356-5520

### **Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság Szegedi Igazgatóság**

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

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

Bács-Kiskun Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
6000 Kecskemét, Deák Ferenc tér 3. Tel: (76)513765, (76)481-027

Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség  
1088 Budapest, József krt. 6. Tel: (1)459-48-00

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

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

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

Harta Nagyközség Jegyzője  
6326 Harta, Templom u. 68.  
Tel.: 78/407-002, Fax: 78/507-079

**5. Az első fokon illetékes bírósági fórum:**

Kalocsai Városi Bíróság

**Cím:** 6300 Kalocsa, Szent István király út 46-48.

**Postacím:** 6301 Kalocsa, Pf.: 67.

**Telefon:** 06-78/510-640

**Kezelő irodai fax:** 06-78/510-644

**Elnöki irodai fax:** 06-78/510-645

**E-mail:** [birosag@kalocsa.birosag.hu](mailto:birosag@kalocsa.birosag.hu)

**Elnök:** [dr. Schön Ferenc](#)

**Bírósági vezetők ügyfélfogadási rendje:** szerda 9:00-12:00

**A kezelőirodák ügyfélfogadási rendje:** szerda 8:30-12:00, 13:00-15:30 óráig  
egyéb napokon 9:00-11:00 óráig

**Panasznapi ügyintézés:** péntek 8:00-12:00 óráig

## 6. sz. Melléklet: Munkalap

Szolgáltató: **TopNet Magyarország Kft.**

Székhely: **6326 Harta, Templom u. 113.**

Cgj. 03-09-112893

Adószám: 13579454-2-03

Bank: Hartai Takarékszövetkezet, 51500003-10012002

Telefon: +36-78/400-000

Web: [www.topnetmo.hu](http://www.topnetmo.hu)

Ügyfélkód: \_\_\_\_\_

## MUNKALAP

Megbeszélt időpont: \_\_\_\_\_.(év,hó,nap), \_\_\_\_ : \_\_\_\_ (óra,perc)

Magánszemély	Cég	VÉGPONT
Név	Cégnév	
Telepítés helye		
Kapcsolattartó		
Telefon, mobiltelefon		
Ügyfél kérései, tudnivalók		

SZOLGÁLTATÁSOK	
<input type="checkbox"/> Internet	<input type="checkbox"/> új bekötés, <input type="checkbox"/> javítás, <input type="checkbox"/> egyéb: _____ modem típusa: _____ MAC: _____ : _____ : _____
<input type="checkbox"/> KábelTV	<input type="checkbox"/> új bekötés, <input type="checkbox"/> javítás, <input type="checkbox"/> egyéb: _____ 1. set-top-box típusa: _____ s/n: _____ : _____ : _____ Kártya/modul száma: _____ 2. set-top-box típusa: _____ s/n: _____ : _____ : _____ Kártya/modul száma: _____ 3. set-top-box típusa: _____ s/n: _____ : _____ : _____ Kártya/modul száma: _____
<input type="checkbox"/> Telefon	<input type="checkbox"/> új bekötés, <input type="checkbox"/> javítás, <input type="checkbox"/> egyéb: _____ <input type="checkbox"/> új szám: 06 - ____ / ____ - ____ <input type="checkbox"/> hordozott szám: 06 - ____ / ____ - ____

MUNKAVÉGZÉS	
Munka megkezdése	_____.(év,hó,nap), ____ : ____ (óra,perc) Munkavégzők:
Felhasznált anyagok	__db EAP-1, __db EAP-2, __db EAP-3, __db EMAP-1, __db EMAP-2, __m koax kábel __m UTP kábel, __db UTP dugó, __m kábelcsatorna, __m RG-11 kábel, __db RG-11 csatl., __db F-toldó, __db F-csatlakozó, __db osztó (2), __db osztó (3), __db osztó (4), __db osztó (8), egyéb:
A fent felsorolt eszközökön kívül kihelyezésre került	__db router, típusa: _____ __db hálózati kártya, típusa: _____ __db telefonkészülék, típusa: _____ __db erősítő, típusa: _____ modem típusa: _____ MAC: _____ : _____ : _____ set-top-box típusa: _____ s/n: _____ : _____ : _____ Kártya/modul száma: _____ set-top-box típusa: _____ s/n: _____ : _____ : _____ Kártya/modul száma: _____ egyéb:
Munka befejezése	_____.(év,hó,nap), ____ : ____ (óra,perc)

ÜGYFÉLTŐL ÁTVETT DOKUMENTUMOK, ÖSSZEG
<input type="checkbox"/> dokumentumok:
<input type="checkbox"/> összeg: _____ Ft

EGYÉB KÖZLENDŐK, MEGJEGYZÉS	VONALKÓD

Alulírott Előfizető nyilatkozom, hogy		
a fent részletezett munkával elégedett vagyok	<input type="checkbox"/> igen	<input type="checkbox"/> nem
a Szolgáltatás megfelelően működik	<input type="checkbox"/> igen	<input type="checkbox"/> nem

\_\_\_\_\_ (település), \_\_\_\_ év \_\_\_\_\_ hó \_\_\_\_ nap

Szerelő aláírása

Előfizető aláírása

## 7. sz. Melléklet: Szolgáltatási szerződés

Szolgáltató: **TopNet Magyarország Kft.**  
Székhely: **6326 Harta, Templom u. 113.**  
Cgj. 03-09-114852  
Adószám: 13998617-2-03  
Bank: Hartai Takarékszövetkezet, 51500003-10012002  
Telefon: +36-78/400-000  
Web: [www.topnetmo.hu](http://www.topnetmo.hu)

Ügyfélkód: \_\_\_\_\_

## SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS

új  módosítás: \_\_\_\_\_

Magánszemély	Cég	ELŐFIZETŐ
Név	Cégnév	
Születési név	Kapcsolattartó	
Anyja neve	Adószám	
Szem.ig.sz.	Cégj.szám	
Szül. hely, idő	FAX	
Lakcím	Székhely	
Telefon, mobiltelefon		
Levelezési cím		(írsz, település, utca, hsz.)

Cég esetén a szerződés megkötéséhez szükséges a cégkivonat, valamint az aláírási címpéldány másolata.

SZÁMLÁZÁS	
Számlázási név	
Számlázási cím	(írsz, település, utca, hsz.)
Fizetési mód	<input type="checkbox"/> csekk <input type="checkbox"/> banki átutalás <input type="checkbox"/> csoportos beszedési megbízás
Bank, számlaszám	

VÉGPONT	
Telepítés helye	(írsz, település, utca, hsz.)
Van KábelTV?	<input type="checkbox"/> van <input type="checkbox"/> nincs
Az igénylő az ingatlan	<input type="checkbox"/> tulajdonosa <input type="checkbox"/> bérletje (Bérlő esetén tulajdonosi hozzájárulás vagy meghatalmazás szükséges.)

SZOLGÁLTATÁSOK	
<input type="checkbox"/> Internet	díjcsomag: _____ díja: _____ Ft/hó
	felhasználónév: _____ jelszó: _____
	e-mail címek: _____
	publikus, fix IP cím: <input type="checkbox"/> nem <input type="checkbox"/> igen: _____ db díja: _____ Ft/hó/db
csatlakozási díj: _____ Ft	
<input type="checkbox"/> KábelTV	díjcsomag: _____ díja: _____ Ft/hó
	csatlakozási díj: _____ Ft

Az előfizetési díj a tesztelt és megkezdett szolgáltatás igazolt (bekötési munkalap) kezdési időpontjától esedékes a Szolgáltató számlája alapján.

SZERZŐDÉS	
Szerződés időtartama	<input type="checkbox"/> határozott: _____ <input type="checkbox"/> határozatlan, hűségidő: _____ év _____ hó _____ nap - _____ év _____ hó _____ nap
Egyszeri díjak	Plusz vételi hely díj: _____ Ft Névtáírás díja: _____ Ft Áthelyezési díj: _____ Ft

Hozzájárulok, hogy a Szolgáltató az előfizetői és számlázási adataimat	
felhasználja a velem való kapcsolattartásra (tájékoztatás e-mail, SMS) vagy telefonos megkereséskor azonosító adatként kezelje:	<input type="checkbox"/> igen <input type="checkbox"/> nem
harmadik félnek továbbítsa piackutatás vagy direkt marketing céljából:	<input type="checkbox"/> igen <input type="checkbox"/> nem
saját célra, illetve piackutatási célból kezelje:	<input type="checkbox"/> igen <input type="checkbox"/> nem

ÜGYFÉLTŐL ÁTVETT DOKUMENTUMOK	
<input type="checkbox"/> tulajdonosi hozzájárulás vagy meghatalmazás	<input type="checkbox"/> csoportos beszedési nyilatkozat <input type="checkbox"/> cégkivonat és aláírási címpéldány
<input type="checkbox"/> egyéb:	

EGYÉB KÖZLENDŐK, MEGJEGYZÉS, AKCIÓS FELTÉTELEK	
A felek a jelen megállapodást, mint akarattal mindenben megegyezőt, jóváhagyólag aláírják. Jelen Szolgáltatási Szerződés aláírásával az Előfizető elismeri, hogy átvette a szolgáltató Általános Szerződési Feltételek kivonatát, annak tartalmát, beleértve az adatvédelmi tájékoztatót is megismerte és azt magára nézve elfogadja. Az ÁSZF hozzáférhetősége: ügyfélszolgálati irodánkban és <a href="http://www.topnetmo.hu">www.topnetmo.hu</a> honlapon.	

## Hatályos ÁSZF kivonat:

**A szolgáltató kötelezettséget vállal, hogy az előfizető által megadott valamennyi adatot csak és kizárólag a szerződésből eredő jogok és kötelezettségek teljesítése és érvényesítése érdekében, illetve céljából** használja és kezeli. A szolgáltatás megkezdésének és csatlakozás kiépítésének határideje: 30 nap az ÁSZF szerint, kivéve, ha a Felek ettől eltérő dátumban állapodnak meg. A fenti díjak az ÁFA-t tartalmazzák.

A szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az általa biztosított akciók, kedvezmények keretében a fenti áráktól eltérő díjszabást állapítson meg.

### 1. A szerződés felmondásának szabályai

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

Határozott időtartamú valamint határozott húségidejű szerződés esetén az Előfizető a határozott (húség)időtartam alatt rendes felmondással, az igénybe vett kedvezményeknek a Szolgáltató részére, kötbérré történő visszafizetése mellett szüntetheti meg az előfizetői jogviszonyt.

A felmondást legalább az alábbi adattartalommal kell benyújtani az ügyfélszolgálat részére:

- személyes adatok;
- ügyfél-azonosításhoz használt azonosítók;
- megszüntetni kívánt szolgáltatás(ok) megnevezése;
- szolgáltatás leszerelésnek megrendelt időpontja, amennyiben meghatározott időpontra kéri a megszüntetést;
- az Előfizető aláírása

Az előfizetői szerződés megszűnésének napja, a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezést követő 8. nap.

Az Előfizető és a Szolgáltató megállapodhatnak abban, hogy az Előfizető egy általa megjelölt határrapra mondja fel az előfizetői szerződést. Ebben az esetben az Előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a határrapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határrap a felmondás megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet. A Szolgáltató e határrapon köteles a szolgáltatást megszüntetni. E bekezdés szerinti rendelkezése alkalmazása Üzleti Előfizető esetében nem kötelező.

A határozatlan idejű szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól, amelynek esedékessége a felmondás időpontja.

*Az előfizető köteles a felmondás időpontjában fennálló, valamennyi tartozását azonnal kiegyenlíteni és a Szolgáltatóval együttműködni.*

#### 1.1. Szolgáltatás szüneteltetése

Az Előfizető kérésére történő szünetelés legrövidebb időtartama 1 (egy) hónap, míg az adott naptári évben az Előfizető kérésére történő szünetelés maximuma összesen 6 (hat) hónap. A szünetelés időtartama alatt – miután a Szolgáltató időtartama alatt fenntartja az Előfizetői jogviszonyt – az Előfizető csökkentett előfizetői díj megfizetésre köteles, amelynek mértékét a 3. sz. melléklet tartalmazza.

Ha az előfizetői szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az Előfizető visszakapcsolási díjat köteles fizetni. Az Előfizető által kérelmében meghatározott szünetelési időtartam lejártával, amennyiben az Előfizető másként nem nyilatkozik, a Szolgáltató – külön értesítés nélkül – visszakapcsolja a szolgáltatást.

#### 1.2. Határozatlan idejű Szolgáltatási Szerződés megszűnése

A határozatlan időre kötött Szolgáltatási Szerződés megszűnik: felmondással, a felmondási idő lejártával, a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével, a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével, az üzleti/intézményi Előfizető jogutód nélküli megszűnésével, a felek közös megegyezésével, az Előfizető halálával, ha: nincs a jogviszonyt folytató örökös, eltartó.

#### 2. Az Előfizető fizetési kötelezettsége és a Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén

Amennyiben a felek közötti Szolgáltatási Szerződés bármely okból megszűnik, az esetben Szolgáltató a szerződés megszűnését követő 15 napon belül köteles elszámolni az Előfizetővel, amely elszámolás keretében a szolgáltatások még hátralevő ki nem egyenlített ellenértékéről szóló számlát megküldi az Előfizetőnek, illetve amennyiben Előfizető a szolgáltatás díjait átalanýdíj vagy előre fizetés formájában előre megfizette az esetben a túlfizetés összegét köteles visszafizetni Előfizető részére. Határozott idejű vagy határozott húségidejű szerződés - az Előfizető általi lejáratú idő előtti felbontása - esetén a Szolgáltató köteles az Előfizető részére a szerződés időtartama alatt igénybe vett kedvezmények mértékéről számlát kiállítani.

Abban az esetben, ha a Szolgáltatási Szerződés megszűnésére az Előfizető díjfizetésének elmaradása miatt került sor, abban az esetben Szolgáltató az Előfizető esetleges előrefizetéseit jogosult beszámítani a tartozás összegébe.

#### 3. A szerződő felek felelőssége

Az Előfizető felel a szolgáltatás nem rendeltetésszerű használatából, az Előfizetői tulajdonú hálózat és távközlési végberendezés meghibásodásából, a nem engedélyezett, nem szabványos, a Szolgáltató által előírt technikai specifikációtól eltérő berendezés csatlakoztatásából, a berendezések Ellenőrzésének megakadályozásából, a hibaelhárítás és karbantartás nem megfelelő biztosításából, ill. a szerződésben rögzített kötelezettsége megszegéséből eredő, a Szolgáltatónak okozott kárért. Az Előfizető felelőssége a berendezés használatának magartartására is kiterjed. A Szolgáltató a szolgáltatási szerződés késedelmes, vagy a műszaki előírásoktól eltérő teljesítése esetén kötbérfizetési kötelezettséggel is tartozik. A kötbér mértéke nem lehet alacsonyabb a mindenkor havi alapdíj 10%-nál. A felsorolt kötbérfizetési kötelezettségek alól a Szolgáltató akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy a szükséges magartartások határidőben történő elvégzése, illetve a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható, vagyis a Szolgáltató felelőssége csak felrhatósa esetén áll fenn. A kötbér akkor is jár az Előfizetőnek, ha kára nem merült fel. Továbbiakat az ÁSZF 6. pontja tartalmazza.

#### 4. A Szolgáltató központi hibabejelentő telefonszáma: 78/400-000

A hibaelhárítás érdekében a Szolgáltató hibabejelentő szolgálatokat működtet. Az Előfizető vagy az általa felkért személy hibás teljesítés esetén bejelentést tehet a Szolgáltató által kijelölt telefonszámon. Amennyiben a bejelentést hétfőig, vagy munkaszüneti napon tették, a bejelentést a hibaelhárítási idő szempontjából úgy kell tekinteni, mintha a következő munkanapon történt volna. (A hétfőre péntek 14 órától hétfő 8 óráig tart, munkaszüneti napnak a Magyar Közlönyben kihirdetett állami és fizetett ünnepnapok számítanak.)

A Szolgáltató a hibabejelentést rögzíti és nyilvántartásba veszi, egyidejűleg - a hibabejelentés visszaigazolásaként - közli az Előfizetővel a hibabejelentés nyilvántartásba vételének úgyszámát és a bejelentést felvevő személy nevét. A fentiek biztosítják a szolgáltatás zavarmertességét.

#### 5. Díjreklamáció

Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést felmondani. Bővebben az ÁSZF 7. pontja rendelkezik.

#### 6. A szerződés módosítás feltételei

A szerződés módosítására a szerződésükötre vonatkozó eljárás szabályokat kell megfelelően alkalmazni. Az Előfizető bármilyen szerződés módosítási kérelmének Szolgáltató csak abban az esetben tesz eleget, ha Előfizetőnek fennálló díjtartozása nincs.

A Szolgáltatási Szerződés módosítására - a jelen pontban meghatározott kivételekkel - kizárólag a szerződő felek kölcsönös, írásbeli megegyezése alapján lehetséges. A szerződés módosítását bármelyik fél írásban kezdeményezheti a másik félnél, amely szerződés módosítás a másik fél írásbeli, kifejezett elfogadása esetén lép hatályba.

Szolgáltató műszaki fejlesztések, jogszabályi változások stb. esetén jogosult az ÁSZF-ben foglalt műszaki paramétereket egyoldalúan módosítani, olyan mértékben és módon, hogy az a szolgáltatás elérhetőségét és minőségét nem, illetve kizárólag pozitív irányban befolyásolja.

Szolgáltató a Szolgáltatás körében bekövetkező jelentős változásokról legalább 15 nappal előre köteles tájékoztatni az Előfizetőt.

Szolgáltató jogosult az ÁSZF-ben meghatározott díjakat Szolgáltató által megvalósított műszaki fejlesztés és infláció alapulvételeivel, gazdaságilag indokolt mértékben módosítani. Ilyen esetekben az árak legkorábban a tájékoztatás megjelenésétől számított 30. napon léphetnek életbe. A szolgáltatás árának módosulására vonatkozó tájékoztatást Szolgáltató köteles minden Előfizető számára elérhető módon közzétenni, így különösen ügyfélszolgálati irodájában kifüggeszteni, és erről honlapján tájékoztatást nyújtani.

Új szolgáltatások igénybevétele, illetve szolgáltatás törése vagy lemondása írásban kezdeményezhető, ez esetben a Szolgáltatási Szerződés megfelelő módosítása szükséges, jelen pont rendelkezéseinek megfelelően. Továbbiakat az ÁSZF 9. pontja tartalmazza.

#### 7. Az előfizető jogvita esetén jogosult a vitát az ÁSZF 5. mellékletében meghatározott- hatáskörrel rendelkező - hatóságok elé terjeszteni.

#### 8. Engedélyezett végberendezés csatlakoztatása

Előfizető kizárólag olyan végberendezést csatlakoztathat, amely NHH engedéllyel vagy CE (vagy H) megfelelőségi jellel ellátott eszköz. Amennyiben Előfizető nem engedélyezett műszaki berendezést használ, az esetben a szolgáltatás minőségéért, illetve az ebből eredő bármely kárért Szolgáltató nem felelős. Amennyiben Előfizető nem NHH engedéllyel vagy CE (vagy H) megfelelőségi jellel ellátott eszközt vagy egyéb műszaki berendezést használ és ebből Szolgáltatót kár éri - így különösen Szolgáltató tulajdonát képező, illetve általa használt vagy telepített berendezés tönkremegy, károsodik - Előfizető a polgári jog általános szabályai szerint köteles azt megtéríteni.

#### 9. Értesítések

A feleknek a szerződéssel kapcsolatban egymáshoz intézett értesítései akkor tekinthetők megfelelően teljesítettnek, amennyiben azt a másik félnek az egyedi szolgáltatási szerződésben meghatározott címére (székhelyére, telephelyére) címeze, írásban, levél, fax, e-mail, távirat útján küldték meg.

Üzleti Előfizető esetében a felek a szerződés megkötésével egyidejűleg kijelölik és a másik fél tudomására hozzák annak a személynek a nevét, illetve annak a munkaköri pozíciójának a megnevezését, akinek az értesítést küldeni kell, illetve akik a folyamatos, zavartalan Együttműködéséért felelősek.

Az értesítések ajánlott levél esetén a postára adás napját követő 5. napon, távirat, fax esetében az elküldést követő 2. napon tekintendők megérkezettnek. Vita esetén a feladónak kell a kézbesítést igazolni. Kézbesítettnek kell tekinteni a tértivevénnyel megküldött értesítést akkor is, ha két egymás utáni kézbesítést követően „nem kereste”, vagy az „átvételt megtagadta” jelzéssel érkezik vissza.

Elektronikus levelezés útján küldött értesítés esetében a dokumentum a feladás napján tekintendő megérkezettnek, amennyiben a feladó rendelkezik visszaigazolással a hibamentes továbbításra vonatkozóan.

Az értesítések és a dokumentumok nyelve magyar, ezért jogvita, vagy szövegértelmezési vita esetén bármilyen hivatalos idegen nyelvű fordítással szemben a magyar nyelvű szöveg az irányadó.

Alulírott kijelentem, hogy az Általános Szerződési Feltételeket (ÁSZF) megismertem és elfogadom. További információk, az ÁSZF, illetve nyomtatványok az ügyfélszolgálati irodákban rendelkezésre állnak. Felek a köztük létrejött szerződéses jogviszonyból eredő peres jogvitáik esetére alávetik magukat a Kalocsai Városi Bíróság kizárólagos illetékességének.

----- (település), \_\_\_ év \_\_\_ hó \_\_\_ nap

A TopNet Magyarország Kft. megbízásában eljáró személy aláírása

Előfizető aláírása



## 8. sz. melléklet: Adatbiztonsági szabályzat

### 1. Adatvédelmi tájékoztató

A Szolgáltató az ügyfélszolgálati helyen köteles tájékoztatót közzétenni az előfizetők és a felhasználók személyes adatainak kezeléséről.

A tájékoztató az alábbiakat tartalmazza:

- a Szolgáltató által kezelt személyes adatok körét,
- a személyes adatok tárolásának időtartamát,
- a személyes adatok továbbításának eseteit,
- a személyes adatok kezelésének jogcímét, amely lehet az érintett hozzájárulása vagy kötelező adatkezelés,
- kötelező adatkezelés esetén a kötelező adatkezelést elrendelő törvény, illetve törvény felhatalmazása esetén önkormányzati rendelet számát, és a rendelkezés §-ának számát,
- a személyes adat kezelésének célját,

A tájékoztató tartalmazza, hogy a Szolgáltató mely személyes adatokat gyűjti, tárolja és dolgozza fel

- a hírközlési szolgáltatás elérhetővé tétele céljából,
- a díjszámítás és a díjszámítás helyességének ellenőrzése céljából,
- abból a célból, hogy a hírközlési szolgáltatást megfelelő minőségben nyújtsa.

A Szolgáltató az adatvédelmi követelmények érvényesítése és az azokkal kapcsolatos feladatok ellátása céljából szervezetén belül belső adatvédelmi felelőst köteles kinevezni. A Szolgáltató köteles a belső adatvédelmi felelős nevét, beosztását és elérhetőségét a nyilvánosság számára hozzáférhetővé tenni.

A hírközlési szolgáltatás nyújtása körében az előfizetőkre és felhasználókra vonatkozó személyes adatok kezelésének részletes adatbiztonsági szabályait a postai Szolgáltató, illetve a Szolgáltató által készített adatbiztonsági szabályzat tartalmazza.

A Szolgáltató köteles az adatvédelmi biztosnak - kérésére - az adatbiztonsági szabályzatát átadni.

A Szolgáltató köteles az előfizetőt tájékoztatni

- azokról a veszélyekről, amelyek a hírközlési szolgáltatás igénybevételével továbbított küldemények titkosságát, a személyes adatok biztonságát fenyegetik,
- az a) pontban meghatározott veszélyek csökkentésének vagy elhárításának lehetséges módjáról, így különösen a továbbított adatok fokozottabb biztonságát biztosító berendezésekről, szolgáltatásokról, az előfizető által végrehajtható intézkedésekről, és ezek várható költségeiről.

### 2. Adatszolgáltatás

A hírközlési szolgáltatásra, tevékenységre vonatkozó olyan adatokat, amelyek szolgáltatások igénybevételéhez, az összekapcsolás, hozzáférés, előfizetői hurok átengedése megvalósításához, továbbá a Felügyelet feladatai végzéséhez szükségesek, a tevékenységet végző, valamint a Szolgáltató köteles - jogszabályban meghatározott módon és esetekben - a Felügyelet részére szolgáltatni, akkor is, ha azok üzleti titoknak minősülnek.

A Szolgáltató a jogszabályban meghatározott adatokat köteles nyilvánosan hozzáférhetővé tenni.

Az adatszolgáltatás során az adatSzolgáltató felelős az adat tartalmának megfelelőségéért, időszerűségéért, hitelességéért, pontosságáért, ellenőrizhetőségéért és helyességéért.

### 3. Személyes adatok védelme

a) A Szolgáltató az általa vagy hálózatának igénybevételével továbbított adat tartalmát kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg.

b) Ha a Szolgáltatónak a szolgáltatás teljesítése során közlés vagy más személyes adat jutott tudomására, azok tartalmának megismerését más részére nem teheti lehetővé.

c) Azoknak a adatoknak a vétele, tartalmának közzététele és felhasználása tilos, amelyeket nem a nyilvánosság számára továbbítottak.

d) A Szolgáltató az előfizetői szerződésben köteles az előfizetőt tájékoztatni adatai kezelésének feltételeiről (ideértve a kezelt adatok fajtáit, tárolásuk, esetleges továbbításuk célját és időtartamát, az adatok továbbításának biztosítását), valamint a felhasználó ezzel kapcsolatos jogait és kötelezettségeit.

e) A Szolgáltató köteles tájékoztatni az érintett nemzetbiztonsági szolgálatot a szolgálat államtitoknak minősített adatszolgáltatási megkeresésekről.

f) A Szolgáltató adat- és titokvédelemmel kapcsolatos, fent meghatározott kötelezettségein túlmenően a titokvédelemre vonatkozó különleges feltételeket, a forgalmi és számlázási adatok kezelésének részletes szabályait jogszabály állapítja meg.

g) A titoktartási kötelezettség a Szolgáltató alkalmazottját, tagját, megbízottját a Szolgáltatóval azonos módon terheli és megszegéséért a jogszabályok szerinti felelősséggel tartozik.

h) A titoktartási kötelezettség az alkalmazottat a munkaviszony, a tagot a tagsági viszony, a megbízottat a megbízási jogviszony megszűnése után is terheli.

i) Tilos az adatforgalom lehallgatása, tárolása vagy a küldeménybe, közlésbe más módokon történő beleavatkozás vagy megfigyelés.

j) Az életet, a testi épséget, a vagyont veszélyeztető fenyegetés, zsarolás esetén a nyomozhatóság a használó írásbeli kérelmére a használatában lévő készüléken folytatott e-mail levelezés útján továbbított közlés tartalmát, illetőleg levelezést lebonyolítók személyét a kérelemben foglalt időhatáron belül megismerheti, azt technikai eszközzel rögzítheti.

### 3. Forgalmazási és számlázási adatok

3.1. A Szolgáltató adatforgalmi díjat jelenleg nem számol fel.

3.2. A Szolgáltató az előfizetők és a felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából a következő adatokat kezeli:

- a) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
- b) természetes személy előfizető esetén az előfizető leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje;
- c) nem természetes személy előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint az előfizető bankszámlaszám.
- d) az előfizetőnél található kábelmodem gyári száma, MAC címe
- e) ha az előfizető hálózati kártyát is igénybe vesz a kapcsolódáshoz, akkor annak a MAC címe is
- g) a szolgáltatás indításának dátuma,
- h) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok,
- i) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei,

3.2.1. A 2. pont a) pontja szerinti adatok a szerződés megszűnéséig, a b)-i) pont szerinti adatok a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig kezelhetők kivéve, ha más törvény az adatkezelésre eltérő határidőt ír elő.

3.3 A Szolgáltató saját üzletszerzési céljából - az előfizető beleegyezésével - kezelheti a 3.2. pont szerinti adatokat.

3.4. A 3.2. pontban felsorolt adatok átadhatók:

- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik,
- b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére,
- c) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvédelmi bűncselekmények, valamint a távközlési rendszer jogosulatlan felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, valamint a bíróságnak.

A 3.4. pont alapján átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a Szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

3.5. A Szolgáltató a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosultak az előfizető nevét, az azonosításához szükséges adatokat, valamint az adatátadásnak a 3.4. pontban felsoroltak szerinti indokáról szóló tájékoztatást másik Szolgáltatónak átadni, vagy attól átvenni, illetőleg - azzal az adattartalommal - közös adatállományt létrehozni.

3.6. Az előfizető adatai a 3.4. pont szerinti feltételek fennállása esetén, illetőleg abban az esetben adhatók át, illetve kerülhetnek be a közös adatállományba, ha

- a) számlatartozás miatt a Szolgáltató a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizető számára részben vagy egészben felfüggesztette, vagy
- b) számlatartozása miatt a Szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az előfizető ellen, illetőleg az előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy
- c) az ajánlattevő, illetve az előfizető kár okozása érdekében a Szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).

3.7. A Szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás tényéről.

3.8. A közös adatállomány kezelése, annak időtartama tekintetében a 3.2.1. pontot kell alkalmazni. Az adatok kizárólag a 3.5. pont szerinti célra használhatók fel.

3.9. Az adatállományból adatot igényelhet

- a) a Szolgáltató kizárólag az 3.5. pont bekezdés szerinti célra,
- b) a 3.4. pontban felsorolt szerv, illetve hatóság.

3.10 A közös adatállomány létrehozása, valamint az adatkezelő és az adatfeldolgozó megbízása, valamint azok jogai és kötelezettségei tekintetében az érintetteknek írásban kell megállapodniuk.

3.11. Az előfizetői szerződés megkötésekor az ajánlattevőt kifejezetten és egyértelműen tájékoztatni kell:

- a) a 3.2. pont szerinti adataik kezeléséről,
- b) arról, hogy a kezelt adatok mely esetekben és mely Szolgáltatóknak adhatók át,
- c) ezen adatok alapján a Szolgáltatók milyen döntéseket hozhatnak,
- d) milyen jogorvoslati lehetősége van az ajánlattevőnek,
- e) a közös adatállomány adatkezelőjéről és adatfeldolgozójáról, az adatkezelés és adatfeldolgozás helyéről (címéről).

3.12. Az előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni kell az 3.11. pont b)-e) pontjai szerinti körülményekben bekövetkezett változásokról.

### 4. Az előfizetői listák, címtárak

4.1. A Szolgáltató jelenleg nem alkalmaz nyilvánosan hozzáférhető előfizető listát ill. címtárt.

### 5. Az adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési célra

5.1. Közvetlen üzletszerzés célját szolgáló közlemény nem továbbítható annak az előfizetőnek, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván semmilyen reklámanyagot.

## 9. sz. Melléklet: Tulajdonosi hozzájárulás

Szolgáltató: **TopNet Magyarország Kft.**  
Székhely: **6326 Harta, Templom u. 113.**  
Cgj. 03-09-112893  
Adószám: 13579454-2-03  
Bank: Hartai Takarékszövetkezet, 51500003-10012002  
Telefon: +36-78/400-000  
Web: [www.topnetmo.hu](http://www.topnetmo.hu)

Ügyfélkód: \_\_\_\_\_

## TULAJDONOSI HOZZÁJÁRULÁS\*

új  módosítás: \_\_\_\_\_

Magánszemély	Cég	INGATLAN TULAJDONOSA, HOZZÁJÁRULOK
Név	Cégnév	
Születési név	Kapcsolattartó	
Anyja neve	Adószám	
Szem.ig.sz.	Cégj.szám	
Szül. hely, idő	FAX	
Lakcím	Székhely	
Telefon, mobiltelefon		
Levelezési cím		(írsz, település, utca, hsz.)

Cég esetén a szerződés megkötéséhez szükséges a cégkivonat, valamint az aláírási címpéldány másolata.

HOGY A TULAJDONOMBAN LÉVŐ ALÁBBI VÉGPONTON	
Telepítés helye	(írsz, település, utca, hsz.)
Van KábelTV?	<input type="checkbox"/> van <input type="checkbox"/> nincs

Magánszemély	Cég	AZ INGATLAN BÉRLŐJE
Név	Cégnév	
Születési név	Kapcsolattartó	
Anyja neve	Adószám	
Szem.ig.sz.	Cégj.szám	
Szül. hely, idő	FAX	
Állandó lakcím	Székhely	
Telefon, mobiltelefon		

Cég esetén a szerződés megkötéséhez szükséges a cégkivonat, valamint az aláírási címpéldány másolata.

INTERNET,  KÁBEL TV,  TELEFON

szolgáltatásra vonatkozóan szerződést kössön a TopNet Magyarország Kft-vel, mint szolgáltatóval.

Az ingatlan tulajdonosa tudomásul veszi, hogy jelen hozzájárulás alapján az albérlő/lakás használója, mint szerződést kötő fél fizetési elmaradása esetén az esetleges behajtás során a szerződő fél kötelezettségéért készfizetői kezesként felel.

Az ingatlan tulajdonosa kijelenti, hogy tisztában van az albérlő/lakás használó által aláírt hűségnyilatkozat feltételeivel.

Az ingatlan tulajdonosa tudomásul veszi, hogy jelen hozzájárulás alapján az albérlő/lakás használója, mint szerződést kötő fél felkéri a szolgáltatót, hogy a szolgáltatáshoz szükséges végpontot építse ki, az ehhez szükséges munkálatokat végezze el.

\_\_\_\_\_ (település), \_\_\_\_\_ év \_\_\_\_\_ hó \_\_\_\_ nap

\_\_\_\_\_  
Hozzájáruló (tulajdonos)

\_\_\_\_\_  
Hozzájárulás jogosultja (bérlő)

### Tanúk:

Név: .....	Név: .....
Születési hely, idő: .....	Születési hely, idő: .....
Anyja neve: .....	Anyja neve: .....
Szem. ig. szám: .....	Szem. ig. szám: .....
Lakcím: .....	Lakcím: .....
Aláírás: .....	Aláírás: .....

\* jelen hozzájárulás visszavonásig érvényes.

## 10. sz. melléklet: Etikai Kódex

### 1. Az előfizető személyes adatai

Amennyiben az előfizető személyes adatai (bejelentkezési azonosító, jelszó) nem a szolgáltató hibájából kerülnek illetéktelen személyhez, s ezen személy a szolgáltatás segítségével jelen etikai kódexet sértő magatartást tanúsít, a szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az adott bejelentkezési azonosítóról történt hozzáférése a szolgáltatást korlátozza vagy azonnali hatállyal megszüntesse.

### 2. Az Internet-használat etikettjével ellentétes tevékenységek

#### 2.1. E-MAIL

Nem megengedett

- a szolgáltató hálózatának és/vagy hálózati eszközeinek felhasználásával nagy mennyiségű e-mail küldése olyan címekre, amelyeknek tulajdonosaival a küldő nem áll személyes vagy kétoldalú üzleti kapcsolatban, vagy a címek tulajdonosai nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mailek megkapják (spam). A szolgáltató a mennyiséget 50 darab felett tekinti nagynak.

olyan e-mail küldése, amely feladójának e-mail címét szándékosan hamisan adják meg vagy elfedik.

olyan e-mail küldése, amely vírussal fertőzött csatolt állományt tartalmaz

olyan e-mail küldése, amely csatolt állományként olyan végrehajtható állományt tartalmaz, amely a címzett(ek) vagy a szolgáltató érdekeivel ellentétes tevékenységet fejt ki és ezen tevékenység a címzett jóhiszemű akarata ellenére is végbemeget.

#### 2.2. JOGOSULATLAN ADATSZERZÉS, -KÜLDÉS, BEHATOLÁS

Nem megengedett

- az internethasználók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt, illetve internetezés közben használt nem nyilvános vagy üzleti titkot képező adatok, állományok engedély nélküli megtekintése, megszerzése vagy az erre irányuló kísérlet
- az internethasználók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt adatok, állományok engedély nélküli megváltoztatása vagy az erre irányuló kísérlet

az internethasználók személyi számítógépére vagy szerverére olyan adatok, állományok engedély nélküli feltöltése vagy ennek kísérlete, amely az előfizetőt kompromittálhatja, illetve a számítógép működését hátrányosan befolyásolhatja

mások tulajdonát képező számítógépek és azok erőforrásainak engedély nélküli felhasználása saját célra (pl. proxy, e-mail szerverek, nyomtatók, hálózati átjárók és egyéb kapcsolt hardvereszközök)

#### 2.3. KÖZZÉTÉTEL

Nem megengedett

- jogosulatlanul megszerzett, illetve szerzői jogokat sértő adatok, anyagok a szolgáltató szerverén történő tárolása, hálózatán való továbbítása

a szolgáltató hálózatán a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő tartalom tárolása vagy továbbítása. Ilyen például a félrevezető, trágár, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbújtó illetve vallási, politikai, vallási ellentétet szító tartalom.

olyan adatok, információk a szolgáltató szerverén történő tárolása vagy hálózatán való továbbítása, amelyek az Alkotmányba vagy a hatályos törvényekbe, jogszabályokba ütköznek

az előfizető által kínált termék tulajdonságairól vagy szolgáltatás tartalmáról, illetve ezek áráról bárkit félrevezethetnek

***A fenti szabályok előfizető általi megsértése az előfizetett szolgáltatás korlátozását vagy a szolgáltatásból való azonnali kizárást vonhatja maga után. Amennyiben a fenti szabályokat nem Szolgáltató előfizetője sérti meg, de a tevékenység a Szolgáltató előfizetőinek vagy magának a Szolgáltatónak kárára történik, az Szolgáltató értesíti a szabályok megsértőjének szolgáltatóját és javasolja a szolgáltatásból való kizárását.***

**Abban az esetben, ha Szolgáltató eszközeinek használatával olyan közzététel valósul meg, amely a fenti szabályokba nem ütközik ugyan, de jelentős társadalmi ellenállást vált ki vagy jelentős mértékben sérti Szolgáltató üzleti érdekeit, Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a közzététel kilétére fényt derítsen, s vele tárgyalásokat kezdjen a közzététel beszüntetéséről.**

## 11. sz. Melléklet: Felmondás

Szolgáltató: **TopNet Magyarország Kft.**  
Székhely: **6326 Harta, Templom u. 113.**  
Cgj: 03-09-112893  
Adószám: 13579454-2-03  
Bank: Hartai Takarékszövetkezet, 51500003-10012002  
Telefon: +36-78/400-000  
Web: [www.topnetmo.hu](http://www.topnetmo.hu)

Ügyfélkód: \_ \_ \_ - \_ \_ \_ \_ \_ - \_ \_ \_ \_

## SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS FELMONDÁS

### Alulírott

Magánszemély	Cég	SZERZŐDŐ ADATAI
Név	Cégnév	
Ügyfél címe		
Telefon, mobiltelefon		

a TopNet Magyarország Kft-vel kötött szerződésemet \_ \_ \_ \_ . (év) \_ \_ (hónap) \_ \_ . nappal

AZ ALÁBBI SZOLGÁLTATÁSOKRA VONATKOZÓLAG	
<input type="checkbox"/> Internet	Telepítés helye: _
<input type="checkbox"/> KábelTV	Telepítés helye: _

felmondom.

NYILATKOZAT
Alulírott tudomásul veszi, hogy a szerződés felmondása után az utolsó végszámla még kiállításra kerül, melyet 8 napon belül ki kell egyenlítenie. A szerződés megszüntetése nem mentesíti a szerződés hatálya alatt felmerült díjak, tartozások és annak járulékainak megfizetési kötelezettsége alól. Amennyiben a fenti, felmondott szolgáltatások valamelyikére hűségnyilatkozattal rendelkezik és ez még nem járt le, akkor az ÁSZF-ben meghatározott szankciós díj kerül kiszámlázásra.

EGYÉB KÖZLENDŐK, MEGJEGYZÉS, ESETLEGES FENNÁLLÓ TARTOZÁSOK

AZ ALÁBBI ESZKÖZÖKET – MELY A SZOLGÁLTATÓ TULAJDONA - A MAI NAPON VISSZAHOZTAM (SET-TOP-BOX, MODEM, STB.)
Típus, sorozatszám:
Típus, sorozatszám:
Típus, sorozatszám:
Típus, sorozatszám:

Kelt.: \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ (település), \_ \_ \_ \_ év \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ hó \_ \_ nap

\_\_\_\_\_  
Előfizető aláírása

\_\_\_\_\_  
Hozzá tartozó aláírása

Név: \_\_\_\_\_  
Cím: \_\_\_\_\_  
Telefonszám: \_\_\_\_\_  
Szem.ig.szám: \_\_\_\_\_

Átvettem: \_\_\_\_\_  
**Szolgáltató**

## 12. sz. Melléklet: Szolgáltatási szerződés módosítás

Szolgáltató: **TopNet Magyarország Kft.**  
Székhely: **6326 Harta, Templom u. 113.**  
Cgj: 03-09-112893  
Adószám: 13579454-2-03  
Bank: Hartai Takarékszövetkezet, 51500003-10012002  
Telefon: +36-78/400-000  
Web: [www.topnetmo.hu](http://www.topnetmo.hu)

Ügyfélkód: \_\_\_\_\_

### SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁS

Alulírott

Magánszemély	Cég	SZERZŐDŐ ADATAI
Név	Cégnév	
Ügyfél címe		
Telefon, mobiltelefon		

a TopNet Magyarország Kft-vel kötött szerződésemet \_\_\_\_\_. (év) \_\_ (hónap) \_\_. naptól

AZ ALÁBBI SZOLGÁLTATÁSOKRA VONATKOZÓLAG		
<input type="checkbox"/> Internet	Telepítés helye: <input type="checkbox"/> szüneteltetem: <input type="checkbox"/> visszakapcsoltatom <input type="checkbox"/> díjcsomagot módosítok: <input type="checkbox"/> hűségidőt hosszabbítok:	_____ _____. (év) __ (hónap) __. napig. kért díjcsomag: _____ _____. (év) __ (hónap) __. napig.
<input type="checkbox"/> KábelTV	Telepítés helye: <input type="checkbox"/> szüneteltetem: <input type="checkbox"/> visszakapcsoltatom <input type="checkbox"/> díjcsomagot módosítok: <input type="checkbox"/> hűségidőt hosszabbítok:	_____ _____. (év) __ (hónap) __. napig. kért díjcsomag: _____ _____. (év) __ (hónap) __. napig.

- Amennyiben a kért díjcsomag kisebb, mint a korábbi, úgy az ÁSZF-ben meghatározott csomag-visszalépési díj kerül kiszámlázásra  
- A szüneteltetés időtartamával a hűségidő automatikusan meghosszabbodik.  
- Díjcsomag módosítás minden esetben hűségidővel jár, melyet kötelező megjelölni (1 vagy 2 év)

#### NYILATKOZAT

Alulírott tudomásul veszi, hogy csak és kizárólag abban az esetben módosítható a Szolgáltatási Szerződés, amennyiben nincs fennálló tartozása. A Szolgáltatási Szerződés módosítása nem mentesíti a szerződés hatálya alatt a felmerült díjak, tartozások és annak járulékeinak megfizetési kötelezettsége alól.

#### EGYÉB KÖZLENDŐK, MEGJEGYZÉS

#### AZ ALÁBBI ESZKÖZÖKET – MELY A SZOLGÁLTATÓ TULAJDONA - A MAI NAPON VISSZAHOZTAM (SET-TOP-BOX, MODEM, STB.), MIVEL 3 HÓNAP VAGY ENNÉL HOSSZABB A SZÜNETELTETÉS

Típus, sorozatszám:  
Típus, sorozatszám:  
Típus, sorozatszám:  
Típus, sorozatszám:

Kelt.: \_\_\_\_\_ (település), \_\_\_\_ év \_\_\_\_ hó \_\_ nap

\_\_\_\_\_  
Előfizető aláírása

\_\_\_\_\_  
Hozzá tartozó aláírása

Név: \_\_\_\_\_  
Cím: \_\_\_\_\_  
Telefonszám: \_\_\_\_\_  
Szem.ig.szám: \_\_\_\_\_

Átvettem: \_\_\_\_\_  
**Szolgáltató**