

Általános Szerződési Feltételek

(továbbiakban: ÁSZF)

a TopNet Magyarország Kft.

(továbbiakban: Szolgáltató)

vezetékes műsorjel-elosztási és vezetékes Internet szolgáltatására vonatkozóan.

Utolsó módosítás: 2018. január 4.

Hatálybalépés: 2018. február 1.

Tartalomjegyzék

1. Általános adatok, elérhetőség	4
1.1. A Szolgáltató neve, címe.....	4
1.2. A Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)	4
1.3. A Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)	4
1.4. A Szolgáltató internetes honlapjának címe:	4
1.5. A felügyeleti szervek elérhetősége.....	4
1.6. Az ÁSZF elérhetősége:	4
1.7. Az IBSZ elérhetősége:	4
2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei	4
2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás:	4
2.1.1. Az igénybejelentés (továbbiakban: ajánlat) szempontjából az ajánlattevő az a természetes- vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, vagy egyéb szervezet, aki, illetve amely a szolgáltatást igénybe kívánja venni.	4
2.1.2. 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.	5
2.1.3. A szolgáltatás igénybevételével, illetve a számla kiegyenlítésével, mint ráutaló magatartással a szerződés a felek között létre jön.	5
2.1.4. A szolgáltatás igénybevételének műszaki alapfeltétele az igénylő ingatlanáig kiépített kábeltelevízió hálózat megléte és szolgáltatások nyújtására alkalmas műszaki- és jogi alkalmassága, amelyen a Szolgáltató által biztosított szolgáltatások a jelen ÁSZF 2. sz. mellékletében megjelölt településen vehetők igénybe.....	5
2.1.5. 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 vezet. A Szolgáltató – alapesetként – egy ingatlanban csak egy előfizetői hozzáférési pontot létesít.	5
2.1.6. Az Előfizető, illetve az ingatlan tulajdonosa a kiépített kábelrendszeren nem szerez tulajdonjogot.	5
2.1.7. A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges készülékek, berendezések.....	5
2.1.8. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az előfizetői szerződés megkötését megtagadja, ha	6
2.1.9. 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.	6
2.1.10. A határozott idejű előfizetői szerződésekre vonatkozó különös szabályok.	6
2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok:	6
2.2.1. Az előfizető szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok:	6
2.2.2. A Szolgáltató a hiányosan vagy egyéb szempontból nem megfelelően megírt 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.	7
2.2.3. 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.....	7
2.3. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai:	7
2.4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő:.....	7
3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma	7
3.1. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása:.....	7
3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe:.....	7
3.3. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e:	7
3.4. A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye:.....	7
4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága	8
4.1. Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei:	8
4.1.1. A szolgáltatás minőségét a Szolgáltató ellenőrzi:	8
4.2. Amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalommerést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése:	8
4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a hálózat és szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet:	8
4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei:.....	8
4.4.1. 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.	8
4.4.2. 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.	8

4.4.3. 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.	8
5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése	8
5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei:	8
5.1.1. A Szolgáltató köteles az előfizetői szolgáltatást kérésére szüneteltetni. Az Előfizető írásban, vagy szóban közli a szüneteltetés kezdő időpontját, valamint a szüneteltetés időtartamát, a szüneteltetés kezdő időpontját megelőzően legalább 5 munkanappal.	8
5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai:	9
5.3. Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei:.....	9
6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták	10
6.1. A hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és 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 Informatikai Biztonsági Szabályzatban (A tanúsítvány regisztrációs száma: 20-00353/15-00097) rögzített adatkezelés betartásával azt a hiba elhárításától számított egy évig megőrzi.	10
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 Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén	11
6.2.1. 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	11
6.2.2. 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 kötbér megfizetésére köteles.	12
6.3. Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése):.....	12
6.4. Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje:.....	13
6.5. Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő peren kívüli és peres eljárások kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről:	13
7. Díjak, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér	14
7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, az internet-hozzáférési szolgáltatást is tartalmazó szerződés esetén külön feltüntetve az internet-hozzáférési szolgáltatás díját, díjazási időszakok, díjsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj:	14
7.1.1. Az Előfizetőt terhelő szolgáltatási díjak 3 csoportja:	14
7.2. A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések:	17
7.3. Kártérítési eljárás szabályai	17
7.4. Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai:.....	17
8. A számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások részletes szabályai:	18
8.1 Internet-hozzáférési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik:	18
9. A előfizetői szerződés időtartama	18
10. Adatkezelés és adatbiztonság.....	19
10.1. A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama:	19
10.2. Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről;	20
11. Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékre, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtására, értéknövelt szolgáltatások nyújtására, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítésére, üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésére, tételes számlamelléklet, hívásrészletező igénylésére, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra, az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok)	21
11.1. Természetes személy Előfizetők előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozata:	21
11.2. Kis- és középvállalkozások egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat:.....	21

11.3. A szerződés teljesítésével kapcsolatos értesítésekre vonatkozó nyilatkozat.....	21
11.4. Nyilatkozat a szolgáltatások egységes kezeléséről	21
11.5. Nyilatkozat az adatok felhasználásáról közvetlen üzletszerzési, piackutatási célra.....	22
12. Az előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei.....	22
12.1. A szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok:	22
12.1.1. Szerződésmódosítás közös megegyezéssel	22
12.1.2. Egyoldalú szerződésmódosítás	23
12.1.3. Az Előfizetők értesítése.....	23
12.1.4. Díjmódosítás	24
12.2. Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje.....	25
12.2.1. Átírás általános szabályai	25
12.2.2. Áthelyezés.....	25
12.2.3. Csomagváltás az Előfizető kérelmére	26
12.3. A szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei:.....	26
12.4. Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje:	27
12.5. Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik:	27
12.5.1. Előfizető elállása.....	27
12.5.2. Előfizetői szerződés megszűnése az Előfizető halála, a Felek jogutód nélküli megszűnése esetén	28
12.5.3. A Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén	28
12.5.4. Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetése.....	28
13. Az Előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei	28
13.1. Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség	28
13.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata:	29
13.3. A végberendezéssel, illetve az Előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek:	29
13.4. Adatváltozás bejelentése:	29
14. A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás	29
15. A díjsomagba tartozó média- és egyéb szolgáltatások felsorolása, adatok, kiegészítő médiaszolgáltatások felsorolása és meghatározása.	29
15.1. A szolgáltatás meghatározása:.....	29
15.1.1. Szolgáltató által nyújtott alap- és kiegészítő szolgáltatások.....	30
15.1.2. A hálózatsemlegességgel kapcsolatos átláthatóság biztosítása és a kiskorúakra káros tartalmak elérhetőségének korlátozása érdekében előírt kötelezettségek	30
15.2. Műszaki, technikai feltételek:	30
1. sz. melléklet: Műsorok, műsor,- és díjsomagok választéka.....	32
2. sz. melléklet: Szolgáltatási terület.....	38
3/a. sz. melléklet: TopNet Magyarország Kft. KábelNet díjszabás.....	39
3/b. sz. melléklet: TopNet Magyarország Kft. KábelTV díjszabás	40
4/a. sz. melléklet: Az Internet szolgáltatásnak a megfelelő, valamint a nem elfogadható szintjét meghatározó számszerű követelmények a 12/2011. NMHH rendelet szerint	41
5. sz. melléklet: Az Előfizető felszólamlási lehetőségei a Szolgáltatóval való jogvita esetén.....	42
6. sz. Melléklet: Munkalap	43
7. sz. Melléklet: Szolgáltatási szerződés	44
8. sz. melléklet: Adatbiztonsági szabályzat	46
9. sz. Melléklet: Tulajdonosi hozzájárulás	48
10. sz. melléklet: Etikai Kódex	49
11. sz. Melléklet: Felmondás.....	50
12. sz. Melléklet: Szolgáltatási szerződés módosítás	51

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

1.2. A Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)

Cím: 6326 Harta, Templom u. 113.
Telefon: +36-78/400-000; +36-80/815-101; +36-30/450-5224
Fax: +36-78/507-570
Nyitva tartás: H-Cs.: 08.00-12.00 óráig, 13.00-16.30 óráig.; P.: 08.00-13.00 óráig
Szerdai napokon 20 óráig ügyfélszolgálat működik az ügyeleti telefonszámon +36-30/585-4852
Ügyeleti telefon: +36-30/585-4852 (nyitva tartási időn kívül is)
Levelezési cím: 6326 Harta, Templom u. 113.

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

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.: 08.00-13.00 óráig
Ügyeleti telefon: +36-30/585-4852 (nyitva tartási időn kívül)

1.4. A Szolgáltató internetes honlapjának címe:

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 (<http://www.topnetmo.hu/index.php?menu=dokumentumok>) ill. az ügyfélszolgálati irodában.

1.7. Az IBSZ 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.

2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás:

2.1.1. 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 (kis,- és középvállalkozások támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. tv-nek megfelelően ekként meghatározott vállalkozás).
- d) üzleti előfizetők – azon vállalkozások, egyéni vállalkozók, amelyek gazdasági, üzleti tevékenysége keretében veszi igénybe a szolgáltatást.

2.1.2. 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 napon, egyéb esetben legfeljebb 15 napon belül nyilatkozik annak teljesíthetőségéről, a teljesítés (a szolgáltatás megkezdése) időpontjáról.

Ha az igénybejelentő 15 napon belül nem fogadja el, vagy arra vonatkozóan nem nyilatkozik, az igénybejelentése a nyilvántartásból törölhető.

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

Az előfizetői szerződés

- a) jelenlévők között az ügyfélszolgálati helyiségben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében – az egyedi előfizetői szerződés aláírásával 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) ráutaló magatartás esetében a ráutaló magatartás tanúsításával jön létre.

Az előfizetői szerződés aláírására a képviselő szabályai szerint a cégjegyzési jogosultsággal rendelkezők jogosultak, illetve magánszemélyként kötött egyéni előfizetői szerződést az Előfizetőnek vagy meghatalmazottjának kell aláírnia.

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 kéri a későbbi teljesítést. Az Előfizető által kért, és a Szolgáltató által vállalt későbbi teljesítés esetén a Szolgáltató a szerződés megkötésétől számított 90 napon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdni.

2.1.3. A szolgáltatás igénybevételével, illetve a számla kiegyenlítésével, mint ráutaló magatartással a szerződés a felek között létre jön.

2.1.4. A szolgáltatás igénybevételének műszaki alapfeltétele az igénylő ingatlanáig kiépített kábeltelevízió hálózat megléte és szolgáltatások nyújtására alkalmas műszaki- és jogi alkalmassága, amelyen a Szolgáltató által biztosított szolgáltatások a jelen ÁSZF 2. sz. mellékletében megjelölt településen 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.

2.1.5. 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 – alapesetként – 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 fali 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.

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

2.1.7. A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges készülékek, berendezések

a.) Televíziós szolgáltatás esetén: (a műsorok vételéhez) meghatározott funkcióval rendelkező vevőkészülék és a dekódoló kártya (modul kártya) és / vagy kiegészítő berendezés szükséges. A Szolgáltató kizárólagos tulajdonát képezi a modul kártya, melyet bérbe vett dologként, vagy egyszeri kihelyezési díj ellenében használhatja az előfizető. A set-top boxot megvásárolhatja, vagy bérleti konstrukcióban használhatja az előfizető. A vevőkészülék és a hozzátartozó kártya az előfizetői szerződésben meghatározott felszerelési címről más címre nem helyezhető át.

b.) Internet szolgáltatás esetén: meghatározott funkcióval rendelkező számítógép tetszőleges operációs rendszerrel, melyben a TCP/IP protokoll implementálva van. Kábelmodemet kizárólag és ingyenesen a szolgáltató biztosítja az igénybe vevő részére, mely a szolgáltató tulajdonában marad

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

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

2.1.9. 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.

2.1.10. A határozott idejű előfizetői szerződésekre vonatkozó különös szabályok.

A határozott idejű előfizetői szerződés megkötését megelőzően a szolgáltató igazolható módon köteles tájékoztatni az előfizetőt a határozott idejű előfizetői szerződés teljes időtartama alatt minimálisan terhelő valamennyi költség összegéről szolgáltatásonként, vagy szolgáltatáselemenként külön-külön, valamint összesítve.

Költség különösen:

- az előfizetői szerződés keretében a belépési díj,
- a díjsomag havi vagy időszakos díja,
- az előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszony keretében végberendezés vagy egyéb eszköz értékesítése esetén a végberendezés vagy egyéb eszköz ára,
- részletvétel esetén:
 - a kezdőrészlet,
 - további részletek,
 - kamatok
 - egyéb díjak megjelölésével.
 - tulajdonjog fenntartása az utolsó részlet kifizetéséig
- bérbeadása esetén:
 - a bérleti díj,
 - használatának más módon történő átengedése esetén a használati díj.

A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

Távollévők között írásban megkötött határozott idejű előfizetői szerződés esetén az értesítésben a szolgáltató a határozott időtartam lejáratának napjáról is értesíti az előfizetőt.

A szolgáltatás előfizető kérésére legfeljebb 6 hónapig tartó szüneteltetését a szolgáltató határozott idejű előfizetői szerződéseknél sem zárhatja ki, ebben az esetben azonban az előfizetői szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

A határozott idejű előfizetői szerződés ráutaló magatartással nem módosítható.

2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok:

2.2.1. Az előfizető szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok:

- a) az Előfizető neve, lakóhelye, illetve székhelye, értesítési címe és telefonszáma, személyigazolvány szám, 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, aláírási címpéldány, cégkivonat.
- c) a kért előfizetői hozzáférési pont létesítési helye, nyilatkozat a létesítési helyül szolgáló ingatlan jogszerű használati jogáról,
- d) az igénylő előfizetői nyilatkozata arra nézve, hogy egyéni előfizetői szerződés kötésére jogosult,
- e) a csatlakoztatni kívánt tv készülékek és/vagy számítógépek darabszáma, a normál feltételektől eltérő kiviteli igény vagy időpont.
- f) igényelt díjsomag vagy programcsomag,
- g) igénylő hozzájárulása adatai kezeléséhez,
- h) az igénybejelentés helye és időpontja, írásbeli igénybejelentés esetén az igénylő vagy szerződéskötésre feljogosított képviselőjének aláírása.

2.2.2. *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.*

2.2.3. *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.*

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

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.

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

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.

3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma

3.1. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása:

- műsorelosztási szolgáltatás: a médiaszolgáltató által előállított analóg vagy digitális műsorjelet úgy veszi igénybe az előfizető, hogy az elektronikus hírközlő végberendezése meghatározott földrajzi helyen csatlakozik a műsorterjesztő átviteli rendszerhez. 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.
- Internet-hozzáférési szolgáltatás: olyan elektronikus hírközlési szolgáltatás, amely során a szolgáltató kábeltelevíziós hálózatán, IP-cím hozzárendelésével biztosítja az IP alapú adatátvitelt az előfizetői hozzáférési pont, valamint az internet legalább egy belső és egy nemzetközi nyilvános adatkicserélő központja között. KábelNet hozzáférés biztosítása, A Szolgáltató hozzáférési pontot épít ki, mely minden esetben Szolgáltató berendezésének interfésze, mellyel a kábeltelevíziós hálózathoz csatlakozik az előfizető. 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 szervízt, IP címkiosztást vagy az egyéb szükséges kiegészítő szolgáltatásokat. Előfizetőnek lehetősége nyílik az Internet és Intranet alkalmazásainak igénybevételére úgymint, de nem kizárólag: e-mail, WWW, FTP, News, Telnet, IRC, Chat, RA, RV, stb.

3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe:

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

3.3. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e:

Szolgáltató egyetemes szolgáltatást nem nyújt.

3.4. A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye:

Előfizetői hozzáférési pont azon hálózati végpont, amelyen keresztül az Előfizető egy elektronikus hírközlő végberendezés csatlakoztatása révén a hírközlési 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.

A szolgáltatás átadási pontja:

- műsorterjesztési szolgáltatások esetében:
 - analóg technológia esetén a szolgáltató által kiépítette hálózat fali csatlakozó RF-kimenete,
 - digitális műsorok esetében a set-top-box kimenetei,
- Internet-hozzáférés szolgáltatás esetén: a kábel modem Ethernet kimenete.

4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága

4.1. Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH

rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei:

A Szolgáltató szavatolja az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségét, az által vállalat célértékek betartását, melyeket az ÁSZF 4. számú melléklete tartalmaz.

4.1.1. 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 panasa esetén az Előfizető előfizetői hozzáférési pontján a panasztól függő méréssel.

A mérés eredményeit a Szolgáltató dokumentálja.

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

Ez a pont a jelenleg nyújtott szolgáltatásokra nem vonatkozik.

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

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,

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 12.2.2. pont tartalmazza.

4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei:

4.4.1. 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.

4.4.2. A Szolgáltató jogosult az Előfizetőnél a szolgáltatás igénybe vételéhez 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.

4.4.3. 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, felfüggesztése

5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés 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 (pl. különleges jogrend) bekövetkezése esetén.

5.1.1. A Szolgáltató köteles az előfizetői szolgáltatást 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 szüneteltetés igényét, és időtartamát minden esetben az Előfizető aláírásával hitelesített dokumentummal fogadja el a Szolgáltató. A szünetelés időtartama alatt – miután a Szolgáltató időtartama alatt fenntartja az Előfizetői jogviszonyt – az Előfizető csökkentett előfizetői díj megfizetésére 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. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai:

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

Ha az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló fizetési értesítőben (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. Ha az előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a szolgáltató köteles a tudásszerzéstől 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. Ha a szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a visszakapcsolás időpontja szerinti hónapra vonatkozó havi előfizetési díj, vagy előre fizetett díjú szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.

A szolgáltató jogosult a szolgáltatást korlátozni, ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető az előfizetői szerződés megkötése vagy a szolgáltatás igénybe vétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény - így különösen a személyes adatok - vonatkozásában megtévesztette.

A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a szolgáltató az Eht. 134. § (7) bekezdésében foglaltak szerint nem mondja fel az előfizetői szerződést, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapra felfüggeszheti. A szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel.

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 hónapoként az 1 (egy) napot.

A Szolgáltató a szünetelésről az ügyfélszolgálati irodában, vagy / és a hálózatán fogható információs képűtség 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 munkálatokat hétköznapiokon 0-6 óra között kell elvégezni, ettől eltérő időpontban végzett karbantartás az Előfizető 15 nappal korábban történő értesítése mellett lehetséges.

5.3. Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei:

A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a szolgáltató a szerződést 30 napos felmondási idővel nem mondhatja fel díjnyemfizetés miatt, legfeljebb 6 hónapra felfüggeszheti a szolgáltatást. A szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az előfizetői szerződést felmondhatja.

A szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel felmondani, és ennek tartamára a szolgáltatást felfüggeszteni, amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető az előfizetői szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény - így különösen a személyes adatok - vonatkozásában megtévesztette.

6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

6.1. A hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és 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

- 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
- a hiba vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

Nem köteles a szolgáltató 48 órán belül a hibabehatároló eljárás eredményéről értesíteni az előfizetőt, amennyiben a valós, a szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba elhárításához nem szükséges helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat.

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

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.

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

Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlan tulajdonos) hozzájárulása szükséges, a hozzájárulást a szolgáltatónak a hibabejelentéstől számított 48 órán belül meg kell kérnie. A hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a határidőbe. A szolgáltató a hibabejelentéstől számított 48 órán belül köteles az előfizetőt a hozzájárulás szükségességéről és okáról, valamint arról értesíteni, hogy a hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a határidőbe.

Ha a hibabejelentés kivizsgálása vagy a hiba kijavítása kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében lehetséges, és a szolgáltató által az értesítésben javasolt időpont az előfizetőnek nem megfelelő, akkor a szolgáltató által javasolt időponttól az előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a határidőbe.

Ha a hibabejelentés kivizsgálása vagy a hiba kijavítása időpontjában a szolgáltató és az előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső ok miatt nem volt lehetséges, úgy a szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig eltelt időtartam nem számít be a határidőbe.

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 Informatikai Biztonsági Szabályzatban (A tanúsítvány regisztrációs száma: 20-00353/15-00097) rögzített adatkezelés betartásával azt a hiba elhárításától számított egy évig megőrzi.*

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

- a) az Előfizető értesítési címét, telefonszámát vagy más elérhetőségét,
- b) az előfizetői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét, az előfizetői azonosító számot,
- c) a hibajelenség leírását,
- d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra).

A Szolgáltató hibaelhárítási eljárása alapján tartalmazza:

- a) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,
- b) a hiba okát,
- c) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra) eredményét (eredménytelenségét és annak okát)
- d) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.
- e) a hibaelhárítás folyamatának részletes leírása
- f) ügyfél elégedettség felmérése, általában telefonon
- g) amennyiben a bejelentett hiba teljesen kiküszöbölésre került, úgy a bejelentett hiba zárásra kerül

A szolgáltató a hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel, a szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget és a hiba behatárolása, valamint elhárítása céljából az előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az előfizetőre.

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 ismételt 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 lejárata 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 lejárata 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.

Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése (díjreklamáció, kötbér, kártérítés) 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 e-mailen, (ha van) telefaxon tett bejelentés útján.

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

6.2. Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén

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

6.2.1. 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 töle 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;
- 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.

6.2.2. 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 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.

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

A Szolgáltató az Előfizetőktől származó bejelentéseket, panaszokat és a bejelentés, panasz alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon nyilvántartásában rögzíti, és az IBSZ-ben (A tanúsítvány regisztrációs száma: 20-00353/15-00097) rögzített 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 panaszja 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
 - α) a bejelentés, panasz kivizsgálásának eredményeit,
 - β) a bejelentés, panasz orvoslásának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra),
 - χ) 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. 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 összegszerűségét 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.

6.4. Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje:

A szolgáltatóval 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.

A Szolgáltató a telefonhálózaton elérhető ügyfélszolgálatot köteles a legalacsonyabb díjazású hívhatósággal elérhetővé tenni.

Telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat, illetve az ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására biztosított telefonos elérés esetében biztosítja a Szolgáltató a hívó fél által kezdeményezett hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt perc várakozási időn belüli-hívásfogadást és az érdemi ügyintézés megkezdését, kivéve, ha az a tevékenységi körén kívül eső elháríthatatlan ok miatt nem lehetséges, feltéve, hogy a Szolgáltató úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

A Szolgáltató a panasszal kapcsolatos élőhangos ügyintézés választását a fogyasztó beazonosítása nélküli módon - reklám továbbítása nélkül - a telefonos ügyfélszolgálat menüsorrendjének első helyére teszi.

Az ügyfélszolgálatához beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, valamint az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikációt hangfelvétel rögzíti.

A hangfelvételt egyedi azonosítószámmal látja el, és öt évig megőrzi.

Az ügyfél kérésére, a kéréséről történő tudomásszerzéstől számított 30 napon belül díjmentesen biztosítja az ügyfélszolgálatán a hangfelvétel meghallgatását, illetve a hangfelvételenként egy alkalommal a hangfelvételenként másolatot kell biztosítani.

Amennyiben az ügyfél kéri, a hangfelvételenként készült másolatot elektronikus úton kell rendelkezésére bocsátani. Az ügyfél a fenti jogait együttesen és külön-külön is gyakorolhatja.

Szolgáltató a hangfelvétel kiadását az ügyfél azonosításán túl egyéb feltételhez nem kötheti.

Szolgáltató a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámáról tájékoztatást ad.

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 lehetőség szerint legalább 15 nappal korábban tájékoztatja az előfizetőket az ügyfélszolgálaton kifüggesztett hirdetmény és a képűjságban történő hirdetmény útján, valamint internetes oldalán.

6.5. Tájékoztató a szolgáltatás teljesítésével összefüggő peren kívüli és peres eljárások kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről:

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: (+36 1) 457 7100

Telefax: (+36 1) 356 5520

1133 Budapest, Visegrádi u. 106.

Telefon: (+36 1) 468-0673,

Telefax: (+36 1) 468-0680

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.

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság, Hírközlési és Média Biztos

1088 Budapest, Reviczky u. 5.

Telefon: (+36 1) 429-8644,

Telefax: (+36 1) 429-8761

Honlapja: <http://www.mediaeshirkozlesibiztos.hu>

Panaszbejelentés tehető továbbá az alábbi linken elérhető úrlapon:

<https://e-nmhh.nmhh.hu/e-nhh/4/urlopok/esf00107/index.html>

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

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz.

Fogyasztó-kapcsolati Iroda

1052 Budapest, József krt. 6.

Telefon: (+36 1) 459 4800

Telefax: (+36 1) 210-4677

Honlapja: 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, Klapka u. 34.

Telefonszám: +36 76 481 405

Telefax: +36 76 481 416

E-mail: 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

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

A díjazás magában foglalja azokat a szolgáltatásokat is, amelyeket nem közvetlenül a Szolgáltató végez, hanem más Szolgáltatótól rendel meg, és azt változatlan formában tovább értékesíti 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, IBSZ zárttsággal, tanúsítással rendelkezik (A tanúsítvány regisztrációs száma: 20-00353/15-00097). A számlák aláírás nélkül hitelesek.

7.1.1. Az Előfizetőt terhelő szolgáltatási díjak 3 csoportja:

- a) egyszeri díjak,
- b) eseti díjak,
- c) 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

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 földkábeles csatlakozással köthető be, de az igénylő léghálós 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.

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 igénybevétel szükséges, a Szolgáltató külön díjazásért maximum 3 darab set-top-box-ot bocsát az Előfizető rendelkezésére (televíziós szolgáltatás esetén).

Átalánykártérítés

A Szolgáltató tulajdonában álló hírközlési berendezés elvesztése, vagy megrongálódása esetén az Előfizető a kihelyezett hírközlési berendezés után átalánykártérítést 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 (modul kártya) elvesztése, megsemmisülése vagy rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válása esetén a kártya vagy modul pótlása után fizetendő díj.

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 igénybe vett 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 díjtarozással 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 igénybevétel esetén az igénybe vétellel arányos mértékben számít fel a Szolgáltató díjat, mely magában foglalja a rendszer üzemeltetésének, karbantartásának, valamint a szolgáltató oldali hibák elhárításának költségét is.

A Szolgáltató általi számlázás a Szolgáltatónál vezetett előfizetői nyilvántartás, az Előfizető által igénybe vett 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 tárgyhoz 01. napjától a tárgyhoz utolsó napjáig terjedő időszakra terjed ki. Az Előfizető az előfizetői 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.

A kamat összegét a késedelem időtartamára arányosan kell kiszámítani.

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. Díjsomagok

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 díjsomagjainak 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 ÁSZF 1. sz. mellékletében.

7.1.1.6.1. Határozott időtartamú (hűségidejű) szerződéshez fűződő kedvezmény

A Szolgáltató kedvezőbb feltételek mellett biztosíthatja egyes szolgáltatások igénybevételét, amennyiben az Előfizető határozott időtartamra 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:

- a) amennyiben az előfizetői szerződését a határozott időtartam alatt megszünteti;
- b) amennyiben az előfizetői szerződést a Szolgáltató az Előfizetőnek felróható okból mondja fel;
- c) amennyiben az Előfizető az igénybe vett szolgáltatási szinthez (csomaghoz) képest szerződésmódosítást kezdeményez;
- d) 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;
- e) amennyiben az Előfizető a szolgáltatás szüneteltetését kezdeményezi;
- f) amennyiben az Előfizető személyében változás áll be oly módon, hogy a szerződést egyéni előfizetőről üzleti előfizetőre kéri átírti.

Ráutaló magatartással határozatlan időre kötött egyedi előfizetői szerződés ráutaló magatartással akkor módosítható, ha az előfizető az előfizetői szerződés ideje alatt igazolható módon szóban vagy írásban nyilatkozik arról, hogy amennyiben a szolgáltató az előfizetői szerződés módosítását kezdeményezi, az előfizető nyilatkozattételének elmulasztása, vagy tevőleges magatartásának tanúsítása elfogadásnak minősül.

A határozatlan időre kötött előfizetői szerződések esetén az előfizetői szerződés megkötésekor előre nem látható költségnövekedésnek tekinthető az, amely a szolgáltató harmadik személlyel fennálló szerződéses kapcsolatából ered és közvetlenül beépül a szolgáltatás díjába. A szolgáltató meghatározhat olyan feltételt az egyedi előfizetői szerződésben vagy az általános szerződési feltételekben, amely alapján a fogyasztói árszínvonal meghatározott változása esetén a szolgáltató jogosult a szolgáltatás díjának naptári évenként legfeljebb egyszeri módosítására. E feltétel bekövetkezése esetén a szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést egyoldalúan módosítani, de az nem eredményezheti a szerződés lényeges módosítását, és a díjváltozás mértéke nem haladhatja meg a megelőző naptári évre a Központi Statisztikai Hivatal által megadott tényleges fogyasztói árindex mértékét.

7.2. A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések:

Fizetési módok

Az Előfizető számláját készpénzben az ügyfélszolgálatnál, a Szolgáltató díjbeszedőjénél vagy a Szolgáltató által biztosított csekk (készpénz átutalási utalvány) befizetésével, vagy hitelintézetten 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.
- Hitelintézetten keresztül fizetés történhet:
 - Előfizető részéről átutalással (ekkor gondoskodni kell a pénz azonosítására szolgáló közlemény rovat ügyfél-azonosítóval és számlasorszámmal történő kitöltéséről, melyek elmaradásából eredő károkért az Előfizető felel),

- az Előfizető által adott megbízás alapján hitelintézetnél vezetett folyószámláról (csoportos beszédési 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).

Akciók és akciós díjak elérhetősége

A mindenkori akciók és akciós díjazási feltételek elérhetők a szolgáltató 1. pont alatti internetes oldalain, az ÁSZF-ben és / vagy az ügyfélszolgálatán személyesen és telefonon.

7.3. Kártérítési eljárás szabályai

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

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 magatartása és a kár bekövetkezése közötti okozati kapcsolatot.

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 kárt a Szolgáltató megtéríti.

A Szolgáltató kártérítés megfizetésére vonatkozó kötelezettsége alól, ha bizonyítja, hogy a szerződésszerű teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában 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 bekövetkezéséről kell számítani.

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

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 szerződésszegés megszűnésének napjáig jár.

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 megszűnésétől számított 30 napon belül - az előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbérfizetési kötelezettség teljesítésének módjáról szóló kifejezett tájékoztatással együtt - köteles eleget tenni. A szolgáltató köteles továbbá a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon feltüntetni, hogy az előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a szolgáltató nem kötheti az előfizető kötbérre 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, vagy
- az előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az előfizető részére egy összegben, jelenlévők esetében az ügyfélszolgálaton, távollévők esetében - amennyiben a szolgáltató az előfizető szükséges adataival rendelkezik - banki átutalással, egyébként postai úton fizeti meg.

Hibaelhárításhoz kapcsolódó kötbér

A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles

- a) az 6.1.1. pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténteig,
- b) 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 csak az előfizetői szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiség csökkenésével lehetett igénybe venni.
- nyolcszorosa a b) pont szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap a hibabejelentés hónapjára vonatkozó, egyedi előfizetői szerződés szerinti havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg.

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 négyszerese.

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. A számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások részletes szabályai:

8.1 Internet-hozzáférési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik:

Szolgáltató telefonszolgáltatást nem nyújt, a Szolgáltatóváltás nem értelmezhető jelen ÁSZF-ben.

9. Az előfizetői szerződés időtartama

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

A határozott időtartamú szerződés egyéni előfizetők esetében 12 hónap, de a szerződés megkötését megelőzően fel kell ajánlani a határozatlan időtartamú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és be kell mutatni annak részletes feltételeit.

Az előfizető kérésére a határozott időtartamú előfizetői szerződés 24 hónapra is megköthető, ha az előfizetői szerződés megkötéséhez készülékvásárlás is kapcsolódik. Az ilyen módon 24 hónapra megkötött határozott idejű előfizetői szerződésnek a készülék vásárlásához kapcsolódó törlesztő részletek nélkül számított előfizetési díja nem lehet magasabb a 12 hónapra kötött, azonos szolgáltatási tartalmú, határozott idejű szerződések előfizetési díjától. A szerződés tartamát a Felek az egyedi előfizetői szerződésben határozzák meg.

Az állam által elismert követelményeken alapuló, az internet-hozzáférés elterjedését ösztönző, kedvezményes szerződéses feltételeket biztosító internethozzáférés-szolgáltatás igénybevételére vonatkozó határozott időtartamú előfizetői szerződés a kedvezményes szerződéses feltételek igénybevételére jogosult előfizetővel abban az esetben is megköthető 24 hónapra, ha ahhoz nem kapcsolódik a fenti bekezdés szerinti készülékvásárlás.

A határozott idejű előfizetői szerződés lejártát követően a szolgáltató az előfizető kérésére külön díjazás nélkül köteles gondoskodni arról, hogy az e szerződéssel együtt vásárolt készülék bármely szolgáltató előfizetőjeként használható legyen (hálózathoz való csatlakoztatás).

A határozott időtartamú 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. Amennyiben az Előfizető által korábban igénybe vett díjcsomag a hűségidő lejártá után már nem szerepel a Szolgáltató kínálatában, úgy abban az esetben egy új, aktuális díjcsomag választásra van lehetősége.

Határozott időtartamú 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 megszüntetés körébe esik, erre tekintettel a határozott tartamú, előfizetői szerződés lejárat előtti megszűnéséhez fűzött jogkövetkezmények alkalmazhatóak. A határozott idő a szolgáltatás létesítésekor kezdődik.

A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lép, kivéve, ha az előfizető egyoldalúan – vagy az előfizető és a szolgáltató közös akarattal – a határozott idő lejártát megelőzően írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti.

A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lép. A határozott idő elteltét megelőző 90 napban a szolgáltató három alkalommal köteles az előfizetőt értesíteni a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásának időpontjáról. Az értesítésnek ki kell terjednie a szerződés átalakulásával beálló változásokra, továbbá be kell mutatnia az előfizető részére a szolgáltatónál elérhető, az előfizető jelenlegi határozott idejű szerződéséhez hasonló szolgáltatási tartalommal bíró határozott időtartamú előfizetői szerződési ajánlatokat. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek. A határozott idejű szerződés felmondásának részletes szabályait a szolgáltató az általános szerződési feltételekben határozza meg.

Nem lép határozatlan időtartamú előfizetői szerződés a határozott időtartamú szerződés helyébe

- a) ha az előfizető egyoldalúan – vagy az előfizető és a szolgáltató közös akarattal – a határozott idő lejártát megelőzően írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti, vagy
- b) a kedvezményes szerződéses feltételeket biztosító internethozzáférés-szolgáltatás igénybevételére vonatkozó határozott időtartamú előfizetői szerződés esetén.

A tájékoztatásnak kiterjed a szerződés átalakulásával beálló változásokra, továbbá bemutatja az előfizető részére a szolgáltatónál elérhető, az előfizető jelenlegi határozott idejű szerződéséhez hasonló szolgáltatási tartalommal bíró határozott időtartamú előfizetői szerződési ajánlatokat.

A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe lépő új, határozatlan idejű szerződésben meghatározott, az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó szerződési feltételek nem lehetnek az előfizetőre nézve hátrányosabbak a korábbi határozott idejű szerződésben szereplő szerződési feltételeknél.

Határozott időtartamú 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 úgy módosítja, hogy az nem felel meg az Eht.-ben foglaltaknak.

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

A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.

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

10. Adatkezelés és adatbiztonság

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

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:

- α) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye,
- β) természetes személy Előfizető esetén az Előfizető (leánykori) neve, anyja neve, születési helye és ideje,
- χ) Üzleti Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma, valamint az Előfizető pénzforgalmi számlaszáma,
- δ) az előfizetői hozzáférési pont egyéb azonosítója,
- ε) a szolgáltatás típusa, kezdő időpontja,
- φ) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok,
- γ) 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.).

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 adattárolásokról 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) ellenőrzöttén meg kell semmisíteni.

A személyes adatok továbbításának esetei

A 10.1. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, 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, az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak,
- c) 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:

- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a panasz ügyintézését illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik,
- b) 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. Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről;

A szolgáltató által használt adatkezelő rendszer IBSZ tanúsítással rendelkezik (A tanúsítványuk regisztrációs száma: 20-00353/15-00097), amely részletesen az Informatikai Biztonsági Szabályzatban rögzítésre került.

A Szolgáltató az általa nyilvántartott személyes adatokról az Előfizetőnek kérésére köteles az Előfizető saját adatairól felvilágosítást adni. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által kezelt adataiban bekövetkezett változást a Szolgáltató felé nem jelenti be, úgy az Előfizető mulasztásának időtartamára a Szolgáltató mentesül az adatok kezelésével kapcsolatos kötelezettségek teljesítése alól.

A Szolgáltató az általa nyilvántartott adatokat csak az előfizetői szerződés fennállása alatt illetve azután annyi ideig tárolhatja, ameddig arra a hálózat kiépítettségének műszaki dokumentálása szükségessé teszi, illetve az Előfizető tájékoztatásával, a díjszámlázással, továbbá az előfizetői szolgáltatások igénybe vételére vonatkozó panaszok ügyintézésével kapcsolatos jogai és kötelezettségei fennállnak. 10.2.3. A Szolgáltató az Előfizető adatkezelési nyilatkozatával ellentétes adatszolgáltatást csak kizárólag erre jogszabályban felhatalmazott szervek megkeresésére teljesíthet.

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

Az adatvédelmi felelős

A Szolgáltató által az adatvédelmi feladatok ellátására kinevezett személy:

Neve:	Takács László
Beosztása:	programozó, IBF
Elérhetősége:	+36-78/400-000

11. Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékre, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtására, értéknövelt szolgáltatások nyújtására, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítésére, üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésére, tételes számlamelléklet, hívásrészletező igénylésére, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra, az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok)

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

11.1. Természetes személy 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.

11.2. Kis- és középvállalkozások egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat:

Kis- és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amelyről a Szolgáltató köteles igazolható módon 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 értesítse 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 módosításának és megszűnésének esetei és feltételei

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

Az előfizetői szerződés megszűnik:

- α) az Előfizető rendes vagy rendkívüli felmondásával;
- β) a Szolgáltató rendes vagy rendkívüli felmondásával;
- γ) Előfizető elállása esetén;
- δ) az Előfizető halálával, jogutód nélküli megszűnésével;
- ε) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével;
- φ) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével;
- γ) azon Szolgáltatóval, amely átalakul, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés következtében más Szolgáltató lép;
- η) a Felek közös megegyezésével.

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén - néhány kivételtől eltekintve - sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az előfizetőre.

A szolgáltató nem kötheti ki az előfizetői szerződés megszűnése feltételeként a szolgáltató tulajdonát képező, az előfizető részére átadott eszközök visszaszolgáltatását, melyet valamennyi ügyfélszolgálatán köteles lehetővé tenni, valamint igazolást adni a visszaszolgáltatásról az előfizető részére. Nem írható elő a visszaszolgáltatásra olyan eljárás, amely az előfizető számára indokolatlan költséget, vagy aránytalan nehézséget jelentene.

12.1.1. Szerződésmódosítás közös megegyezéssel

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

Az előfizetői szerződés közös megegyezéssel történő módosításának minősül az is, ha a Szolgáltató az Előfizetőt, az általa megadott címen módosítási ajánlattal igazolható módon és időpontban megkeresi, és az Előfizető az abban megjelölt határidőn belül annak elfogadásáról külön, megfelelően előírt formában 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 önmagában 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.

Az egyedi előfizetői szerződés időtartamát érintő módosítást megelőzően a szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatást adni a határozatlan és a határozott idejű előfizetői szerződés részletes feltételeiről. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

Ráutaló magatartással határozatlan időre kötött egyedi előfizetői szerződés ráutaló magatartással akkor módosítható, ha az előfizető az előfizetői szerződés ideje alatt igazolható módon szóban vagy írásban nyilatkozik arról, hogy amennyiben a szolgáltató az előfizetői szerződés módosítását kezdeményezi, az előfizető nyilatkozattételének elmulasztása, vagy tevőleges magatartásának tanúsítása elfogadásnak minősül.

A határozatlan időre kötött előfizetői szerződések tekintetében olyan költség - az előfizetői szerződés megkötésekor előre nem látható - növekedése, amely a szolgáltató harmadik személlyel fennálló szerződéses kapcsolatából ered és közvetlenül beépül a szolgáltatás díjába, alapot ad a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítására.

A határozatlan időre kötött előfizetői szerződés tekintetében a szolgáltató meghatározhat olyan feltételt az egyedi előfizetői szerződésben vagy az általános szerződési feltételekben, amely alapján a fogyasztói árszínvonal meghatározott változása esetén a szolgáltató jogosult a szolgáltatás díjának naptári évenként legfeljebb egyszeri módosítására. E feltétel bekövetkezése esetén a szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést egyoldalúan módosítani, de a díjváltozás mértéke nem haladhatja meg a megelőző naptári évre a Központi Statisztikai Hivatal által megadott tényleges fogyasztói árindex mértékét.

12.1.2. 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
- d) ha a módosítás műszaki okból válik szükségessé,
- e) ha a fejállomás cseréje, megszűnése miatt, a hálózat a harmadik féltől igénybe vett műholdas szolgáltatás a hálózat jellegének megváltozása miatt szolgáltatás igénybevételi feltételei módosulnak;
- f) a Szolgáltató érdekkörében felmerült, azaz belső körülményekben bekövetkezett változás esetén, ha a Szolgáltató helyébe átalakulása, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés következtében, más Szolgáltató lép.
- g) a műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételében bekövetkezett változás indokolja a következők szerint:
 - az ÁSZF-ben és internetes honlapján az általa kínált díjcsomagokban feltüntette az adott csatorna szerepeltetésének általa vállalt időpontját és ez az időpont letelt, vagy
 - az adott médiaszolgáltatás kivételét kínálatból lakossági felméréseken alapuló nézettségi adatok vagy a médiaszolgáltatóval kötött szerződéses viszony 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.

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 követelheti a szerződés felmondást megelőző időszakra eső kedvezmény összegét.

12.1.3. Az Előfizetők értesítése

Amennyiben az előfizető hozzájárul, a szolgáltató a számlát postai út helyett elektronikus levélben vagy elektronikus számla bemutatási rendszer útján is megküldheti az előfizető részére. A szolgáltató ebben az esetben az előfizető részére díjkedvezményt adhat.

Elektronikus számla bemutatási rendszer esetén a számlaértesítő elektronikus levél minősül számlalevélnek.

Az előfizetőt

- a) a számlaértesítő elektronikus levélben, vagy
- b) az elektronikus számlában, amennyiben lehetséges a számlaértesítő elektronikus levélben történő utalással kell értesíteni.

A szolgáltató által küldött elektronikus levél, SMS, vagy MMS esetén a kézbesítési visszaigazolás napján - az ellenkező bizonyításáig - az előfizető értesítését megtörténtnek kell tekinteni.

Amennyiben elektronikus levélben, illetve SMS-ben vagy MMS-ben történő értesítés megtörtént az előfizető érdekkörében fennálló körülmény miatt nem állapítható meg, az értesítést - az ellenkező bizonyításáig - a szolgáltató legalább két alkalommal, legalább 5 napos időközzel meggett kézbesítési kísérletét követő napon úgy kell tekinteni, hogy azzal a szolgáltató az előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

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

A szolgáltató által tértivevény-szolgáltatással küldött és kézbesített értesítés esetén - az ellenkező bizonyításáig - a kézbesítés postai szolgáltató által rögzített időpontjában az előfizető értesítését megtörténtnek kell tekinteni.

Az értesítési kötelezettség teljesítése elektronikus levél, SMS, MMS útján vagy egyszerű postai értesítés - ha azt az ellenérdekű fél vitatja - az értesítés címzetthez való megérkezésének, kézbesítése megtörténtének (átvételének) bizonyítására hatósági eljárásban nem alkalmas, bizonyítékként nem szolgálhat.

Az általános szerződési feltételek módosítása esetében az értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- a) pontos utalást az általános szerződési feltételek módosított rendelkezéseire;
- b) a módosítások lényegének rövid leírását;
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- d) a közzétett általános szerződési feltételek elérhetőségét;
- e) ha a szolgáltató az előfizetői szolgáltatások díját módosítja, vagy a díjban foglalt szolgáltatás mennyiségét csökkenti, akkor a módosított díjat, mennyiséget és a változás összegét, több szolgáltatást tartalmazó díjcsomag esetében - ideértve azt is, ha a szolgáltató előfizetői szolgáltatással együtt más típusú szolgáltatást csomagban értékesít - előfizetői szolgáltatásonként elkülönítve;
- f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt (különösen a műsorterjesztés szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételében bekövetkező változás esetén), amellyel a szolgáltató a módosítást indokolja;
- g) az előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat.

Elektronikus úton küldött értesítésnek (különösen SMS, MMS) tartalmaznia kell:

- a) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- b) amennyiben ez lehetséges, pontos utalást az általános szerződési feltételek módosított rendelkezéseire;
- c) a közzétett általános szerződési feltételek internetes honlapon történő elérhetőségét;
- d) az előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokra történő utalást kell tartalmaznia.

Az ügyfélszolgálatok címének, telefonszámának és nyitva tartási idejének változása esetén a szolgáltatót nem terhelik a jogszabályban meghatározott, az előfizetői szerződés módosításához kapcsolódó kötelezettségek, azonban a szolgáltató a változásról a központi ügyfélszolgálatán és az internetes honlapján köteles tájékoztatást adni.

A műsorterjesztési szolgáltatásra vonatkozó általános szerződési feltételek módosításáról - ide nem értve a szolgáltatási csomag összetételére, illetve a szolgáltatás díjának emelésére vonatkozó módosítást - szóló értesítési kötelezettségének a szolgáltató úgy is eleget tehet, hogy minden előfizetője számára díjmentesen elérhető információs csatornáján legalább 15 napig, naponta legalább összesen 3 óra időtartamban a 8 és 22 óra közötti időszámban az értesítést közzéteszi.

Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 45 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott, valamint a határozott hűségidejű időtartamú szerződést.

Ha jogszabály az Előfizető értesítését írja elő és a Szolgáltató a szolgáltatás jellegéből adódóan nem köteles számlalevelet küldeni, illetve ha az értesítés számlalevélben történő teljesítésére azért nincs mód, mert az értesítés jogszabály által előírt időpontja a számlalevél 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,
- 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.

12.1.4. 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.

A határozatlan időre kötött előfizetői szerződések esetén az előfizetői szerződés megkötésekor előre nem látható költségnövekedésnek tekinthető az, amely a szolgáltató harmadik személlyel fennálló szerződéses kapcsolatából ered és közvetlenül beépül a szolgáltatás díjába. A szolgáltató meghatározhat olyan feltételt az egyedi előfizetői szerződésben vagy az általános szerződési feltételekben, amely alapján a fogyasztói árszínvonal meghatározott változása esetén a szolgáltató jogosult a szolgáltatás díjának naptári évenként legfeljebb egyszeri módosítására. E feltétel bekövetkezése esetén a szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést egyoldalúan módosítani, de az nem eredményezheti a szerződés lényeges módosítását, és a díjváltozás mértéke nem haladhatja meg a megelőző naptári évre a Központi Statisztikai Hivatal által megadott tényleges fogyasztói árindex mértékét.

12.1.5. Programválaszték (csatornakiosztás) módosítása

A Szolgáltató jogosult a műsorkínálatot az előfizetők előzetes értesítése mellett megváltoztatni. 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.

Amennyiben a szolgáltató a határozott időtartamú előfizetői szerződés időtartama alatt egyoldalúan módosítja a műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételét – ide nem értve az csatornasorrend megváltoztatását, valamint azt, ha a módosítást megelőzően kínált csatornák a módosítást követően is elérhetőek az előfizető számára –, akkor az előfizető az értesítéstől számított 45 napon belül, azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést.

Amennyiben az előfizetői szerződés szerint kínált csatornák közül egy vagy több csatorna kikerül, a szolgáltató az ezt követő naptól csak az előfizetői szerződés szerint kínált csatornák számához képest igénybe vehető csatornák számával arányos díjat számíthat fel az érintett előfizetőnek, kivéve, ha az előfizetői szerződésmódosítást a kínált csatornában bekövetkezett változás indokolja.

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

12.2.1. Átírás általános szabályai

Átírás: Az előfizetői szerződésnek az előfizető személyében bekövetkezett jogutódlás miatti módosítása.

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 7.5. 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.

A szolgáltató az előfizető kérésére csak az általános szerződési feltételekben foglaltak szerint módosíthatja átírási jogcímén az egyedi előfizetői szerződést.

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

- Az átadó Előfizetőnek nincs lejárt díjtartozása, illetve az átadó Előfizető vállalja, hogy az átírás teljesítéséig az átírással érintett szolgáltatásra vonatkozó összes kiegyenlíthetetlen tartozását a Szolgáltató felé a számlán / számlákon szereplő határidőben teljesíti.

- Üzleti és egyéni átvállaló Előfizető esetében is, amennyiben az átírással kapcsolatos igény benyújtásától számított 10 munkanapon belül a jelen pontban felsorolt, hiányzó okmányok becsatolása nem történik meg, úgy az átírással kapcsolatos igény – minden további tájékoztatás nélkül – automatikusan érvényét veszti, a Szolgáltató az igényt törli.

12.2.2. Áthelyezés

Áthelyezés: A helyhez kötött előfizetői elektronikus hírközlési szolgáltatás előfizetői hozzáférési pontjának a szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül másik földrajzi helyre áthelyezése.

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 az előfizető kérésére köteles a helyhez kötött elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéhez szükséges előfizetői hozzáférési pontot a földrajzi szolgáltatási területén belül áthelyezni, amennyiben ennek műszaki lehetősége adott. A szolgáltató nem köteles az áthelyezési igényt teljesíteni, ha az előfizetőnek az áthelyezési igény benyújtásakor díjtorozása áll fenn. Amennyiben a határozott időtartamú előfizetői szerződés időtartama alatt az egyéni előfizető lakcímének vagy tartózkodási helyének változása miatt a korábbi lakcíméről, vagy tartózkodási helyéről új lakcímet, vagy tartózkodási helyére kéri az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését, és a szolgáltató az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában teljesíteni nem tudja, az előfizető a szolgáltató erről szóló értesítését követő 15 napon belül azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül felmondhatja a határozott időtartamú szerződést.

A Szolgáltató nem köteles áthelyezni a szolgáltatási hozzáférési pontot az Előfizető kérésére akkor, ha az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben díjtorozása áll fenn. Az áthelyezési kérelmet a Szolgáltató nem köteles teljesíteni, ha a szolgáltatást az Előfizető szerződésessége 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 7.5. 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.

12.2.3. Csomagváltás az Előfizető kérelmére

Az Előfizető a határozatlan időtartamú szerződés tartama alatt, illetve a határozott időtartamú szerződés esetében abban az esetben, ha a Szolgáltató kifejezetten hozzájárul, bármikor, kezdeményezheti az Előfizető igényelt programcsomag módosítását, más díjcsomagra, akciós ajánlatra. A módosításra az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó szabályok vonatkoznak.

12.3. A szolgáltató általi szerződésmegszakítás esetei, feltételei:

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 szerződéséből eredő követeléseinek megtérítése alól.

Az előfizetői szerződés 15 napra történő felmondásának esetei

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

- 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 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.
- 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
- az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja
- az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően is jogosulatlanul vételezi a műsorjelet, a beérkező műsorjelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja
- 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 napra 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 díjtartozásösszegezését 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 rendezi, 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 akadályozza 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.

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

Előfizető rendes felmondása

Az Előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést azonnali hatállyal 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:

- 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 így 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.

12.5. Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik:

12.5.1.. Előfizető elállása

Az elállás a szerződést a megkötésének időpontjára visszamenő hatállyal felbontja.

Az Előfizető az alábbi esetekben jogosult a szerződéstől elállni:

- 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.
- 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.

12.5.2.. 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 megszűnésről a vonatkozó hiteles cégbírószági végzés, vagy az ezt tanúsító hiteles cégkivonat bemutatása, megküldése útján.

12.5.3. 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 felróható okból szűnik meg, az Előfizető a telepítési díj visszafizetésére nem tarthat igényt.

12.5.4. 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, tartozéka, alkatrészei, dekódoló kártya/modul, kábelmodem stb.) a szerződés megszűnéskor és a szerződés teljes időtartama alatt rendeltetésszerű használatra alkalmas, kiváló esztétikai 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. Az Előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei

13.1. 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 kármegeelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéséért 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, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóságtól függetlenül – felelősséggel tartozik.

13.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata:

Az Előfizető köteles a szolgáltatást rendeltetésszerűen használni. Az Előfizető köteles a szolgáltatás igénybevétele során az ÁSZF és az egyedi előfizetői szerződés alapján eljárni. Az Előfizető felelősséggel tartozik a Szolgáltató felé az előfizetői szerződés megszegéséből eredő ténylegesen felmerült károkért (különösen nem megfelelő végberendezés meghibásodásából, nem engedélyezett berendezés csatlakoztatásából, szolgáltató ellenőrzési jogának megakadályozásából, szolgáltató általi hibaelhárítás biztosításának elmulasztásából, harmadik személy részére történő jogosulatlan jel- vagy szolgáltatásátengedésből, illetve jogellenes jelvételezésből eredő károkért). A szolgáltatás kizárólag a szolgáltatási szerződésben foglalt célból veheti igénybe az előfizető. A szolgáltatást tovább nem adhatja előfizető, azt kizárólag saját céljaira használhatja. Sem műsorelosztási, sem internet-szolgáltatási tevékenységet nem végezhet előfizető.

Az Előfizető felelőssége a berendezés használatának magatartására is kiterjed.

13.3. 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 valamint a kábelekhöz 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 időtartama 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 Előfizető figyelmét a szerződés megszegésnek 15 napon belüli megszüntetésére, mely határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződést az ÁSZF-ben 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.

13.4. Adatváltozás bejelentése:

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 jogerősen 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.

14. A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás

A kiskorúak védelmét lehetővé tevő szoftver letölthető: <https://family.norton.com/web/>

A különféle gyermekvédelmi internetes szűrőszoftverek az előfizető igénye szerint korlátozzák az interneten keresztül elérhető információk szerzését: akadályozhatják a káros tartalmak, játékok, illegális szoftverek letöltését, a nem kívánt oldalak megtekintését, segíthetik a naplózást, a közösségi oldalak megfigyelését, a személyes adatok védelmét, vagy akár segíthetnek megakadályozni gyermek pornográf jellegű támadások és zaklatás terjedését.

NMHH tájékoztató elérhető: <http://gyermekbarat.nmhh.hu/tart/index/1627/Szuroszoftver>

15. A díjcsomagba tartozó média- és egyéb szolgáltatások felsorolása, adatok, kiegészítő médiaszolgáltatások felsorolása és meghatározása.

15.1. A szolgáltatás meghatározása:

A kábeltelevízió szolgáltatás keretében a Szolgáltató az Előfizető részére vezetékös 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 alapkinálati 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 modul 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.

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

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

- **Műsorújság:** A TV-képernyőn lapozgatható naprakész műsor információt biztosít, illetőleg amelyből megismerhetőek 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.
- **Kedvencek:** 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.

15.1.2. A hálózatsemlegességgel kapcsolatos átláthatóság biztosítása és a kiskorúakra káros tartalmak elérhetőségének korlátozása érdekében előírt kötelezettségek

A szolgáltató hálózatsemlegességgel kapcsolatos átláthatóság biztosítása érdekében - az előfizetők, felhasználók számára az általános szerződési feltételekben és az egyedi előfizetői szerződésben rögzített minőségben, átlátható módon kötelesek biztosítani az internet szolgáltatáshoz való hozzáférést.

Szolgáltató a csomagokra vonatkozó, az egyes ajánlatokhoz kapcsolódó egységes szolgáltatás-leíró táblázatokat internetes honlapján közzéteszi. Az egységes szolgáltatás-leíró táblázatok megjelölését (címét), formátumát, részletes tartalmát és a hálózatsemlegességgel összefüggő fogalmak meghatározását az 1. melléklet tartalmazza.

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 igénybevételének időtartamára, az Előfizető azon tulajdonjogot nem szerez, a dekódoló kártya/modul a Szolgáltató tulajdonában marad.

AHD kiegészítő digitális programcsomag (minicsomag) igénybevételére csak a „HD-Ready” ill. a „HD-TV” védjeggyel ellátott televízió készülékek alkalmasak. HD kiegészítő digitális programcsomag (minicsomag igénybevételéhez speciális HD set-top-box szükséges. A HD set-top-box készüléket a Szolgáltató biztosítja.

- Internet szolgáltatás esetén a kábelmodem kimeneti Ethernet portja.

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

1. Programcsomagok választéka

Közszolgálati csomag (digitális)

Sorszám	Műsor megnevezése	Tematikája	Nyelve
1.	M1	Közszolgálati	Magyar
2.	M2/Petőfi TV	Közszolgálati	Magyar
3.	Duna	Közszolgálati	Magyar
4.	M4 Sport	Közszolgálati/Sport	Magyar
5.	M5	Közszolgálati	Magyar
6.	Duna World	Közszolgálati	Magyar
7.	HTV	Helyi	Magyar
8.	Kossuth Rádió	Közszolgálati	Magyar
9.	Petőfi Rádió	Közszolgálati	Magyar
10.	Bartók Rádió	Közszolgálati	Magyar
11.	Dankó Rádió	Közszolgálati	Magyar

A **Közszolgálati csomag** havi előfizetési díja: **bruttó 1.850 Ft**

TopTV 1 csomag (digitális/analóg)

Sorszám	Műsor megnevezése	Tematikája	Nyelve
1.	M1	Közszolgálati	Magyar
2.	M2	Közszolgálati	Magyar
3.	Duna	Közszolgálati	Magyar
4.	M4 Sport	Közszolgálati/Sport	Magyar
5.	M3 Annó	Kereskedelmi	Magyar
6.	Duna World	Közszolgálati	Magyar
7.	FOX	Kereskedelmi	Magyar
8.	DIGI Sport 1	Sport	Magyar
9.	DIGI Sport 2	Sport	Magyar
10.	DIGI World	Ismeretterjesztő	Magyar
11.	DIGI Animal World	Ismeretterjesztő	Magyar
12.	DIGI Life	Ismeretterjesztő	Magyar
13.	Fishing&Hunting	Ismeretterjesztő	Magyar
14.	FilmBOX	Filmek	Magyar
15.	ATV	Kereskedelmi	Magyar
16.	HírTV	Kereskedelmi/Hírek	Magyar
17.	HTV	Helyi	Magyar
18.	Sorozat+	Kereskedelmi	Magyar
19.	Sláger TV	Zene	Magyar
20.	1 Music Channel	Zene	Magyar
21.	Ozone Network	Ismeretterjesztő	Magyar
22.	Nickelodeon	Gyerek	Magyar
23.	ARD	Közszolgálati	Német
24.	M5	Közszolgálati	Magyar
25.	Kalocsa TV	Helyi	Magyar
26.	DIGI Sport 3	Sport	Magyar
27.	H!T Music	Zene	Magyar
28.	RTL (de)	Kereskedelmi	Német
29.	Pro7 (de)	Kereskedelmi	Német
30.	hatoscsatorna	Kereskedelmi	Magyar
31.	Izaura TV	Kereskedelmi	Magyar
32.	RTL Klub	Kereskedelmi	Magyar
33.	TV2	Kereskedelmi	Magyar

A **TopTV 1 csomag** havi előfizetési díja: **bruttó 5.400 Ft.**

TopTV1 Light csomag (digitális/analóg)

Sorszám	Műsor megnevezése	Tematikája	Nyelve
1.	M1	Közszolgálati	Magyar
2.	M2	Közszolgálati	Magyar
3.	Duna	Közszolgálati	Magyar
4.	M4 Sport	Közszolgálati/Sport	Magyar
5.	M3 Annó	Kereskedelmi	Magyar
6.	Duna World	Közszolgálati	Magyar
7.	FOX	Kereskedelmi	Magyar
8.	DIGI Sport 1	Sport	Magyar
9.	DIGI Sport 2	Sport	Magyar
10.	DIGI World	Ismeretterjesztő	Magyar
11.	DIGI Animal World	Ismeretterjesztő	Magyar
12.	DIGI Life	Ismeretterjesztő	Magyar
13.	Fishing&Hunting	Ismeretterjesztő	Magyar
14.	FilmBOX	Filmek	Magyar
15.	ATV	Kereskedelmi	Magyar
16.	HírTV	Kereskedelmi/Hírek	Magyar
17.	HTV	Helyi	Magyar
18.	Sorozat+	Kereskedelmi	Magyar
19.	Sláger TV	Zene	Magyar
20.	1 Music Channel	Zene	Magyar
21.	Ozone Network	Ismeretterjesztő	Magyar
22.	Nickelodeon	Gyerek	Magyar
23.	ARD	Közszolgálati	Német
24.	M5	Közszolgálati	Magyar
25.	Kalocsa TV	Helyi	Magyar
26.	DIGI Sport 3	Sport	Magyar
27.	H!T Music	Zene	Magyar
28.	RTL (de)	Kereskedelmi	Német
29.	Pro7 (de)	Kereskedelmi	Német
30.	hatoscsatorna	Kereskedelmi	Magyar
31.	Izaura TV	Kereskedelmi	Magyar

A TopTV 1 Light csomag havi előfizetési díja: **bruttó 4.800 Ft.**

TopTV 2 csomag (digitális)

Sorszám	Műsor megnevezése	Tematikája	Nyelve
1.	M1	Közszolgálati	Magyar
2.	M2	Közszolgálati	Magyar
3.	Duna	Közszolgálati	Magyar
4.	M4 Sport	Közszolgálati/Sport	Magyar
5.	M3 Annó	Kereskedelmi	Magyar
6.	Duna World	Közszolgálati	Magyar
7.	FOX	Kereskedelmi	Magyar
8.	DIGI Sport 1	Sport	Magyar
9.	DIGI Sport 2	Sport	Magyar
10.	DIGI World	Ismeretterjesztő	Magyar
11.	DIGI Animal World	Ismeretterjesztő	Magyar
12.	DIGI Life	Ismeretterjesztő	Magyar
13.	Fishing&Hunting	Ismeretterjesztő	Magyar
14.	FilmBOX	Filmek	Magyar
15.	ATV	Kereskedelmi	Magyar
16.	HírTV	Kereskedelmi/Hírek	Magyar
17.	HTV	Helyi	Magyar
18.	Sorozat+	Kereskedelmi	Magyar
19.	Sláger TV	Zene	Magyar
20.	1 Music Channel	Zene	Magyar
21.	Ozone Network	Ismeretterjesztő	Magyar
22.	Nickelodeon	Gyerek	Magyar
23.	ARD	Közszolgálati	Magyar
24.	M5	Közszolgálati	Magyar
25.	Kalocsa TV	Helyi	Magyar
26.	DIGI Sport 3	Sport	Magyar
27.	H!T Music	Zene	Magyar
28.	RTL (de)	Kereskedelmi	Német
29.	Pro7 (de)	Kereskedelmi	Német
30.	hatoscsatorna	Kereskedelmi	Magyar
31.	Pr1 me	Kereskedelmi	Magyar
32.	Humor+	Kereskedelmi/Humor	Magyar
33.	Zenebutik	Zene	Magyar
34.	FEM3	Kereskedelmi	Magyar
35.	LiChi TV	Kereskedelmi	Magyar
36.	Izaura TV	Kereskedelmi	Magyar
37.	Kiwi TV	Gyerek	Magyar
38.	Mozi+	Film	Magyar
39.	Super TV2	Kereskedelmi	Magyar
40.	Story4	Kereskedelmi	Magyar
41.	Cartoon Network	Gyerek	Magyar
42.	Viasat 3	Kereskedelmi	Magyar
43.	Cool	Kereskedelmi	Magyar
44.	Muzsika TV	Zene	Magyar
45.	RTL II	Kereskedelmi	Magyar
46.	RTL+	Kereskedelmi	Magyar
47.	AXN	Kereskedelmi	Magyar
48.	Comedy Central	Kereskedelmi/Humor	Magyar
49.	Film+	Film	Magyar
50.	Echo TV	Kereskedelmi/Hírek	Magyar
51.	Bonum TV	Egyházi	Magyar
52.	RTL Klub	Kereskedelmi	Magyar
53.	TV2	Kereskedelmi	Magyar

A TopTV 2 csomag havi előfizetési díja: **bruttó 6.250 Ft**

TopTV 2 Light csomag (digitális)

Sorszám	Műsor megnevezése	Tematikája	Nyelve
1.	M1	Közszolgálati	Magyar
2.	M2	Közszolgálati	Magyar
3.	Duna	Közszolgálati	Magyar
4.	M4 Sport	Közszolgálati/Sport	Magyar
5.	M3 Annó	Kereskedelmi	Magyar
6.	Duna World	Közszolgálati	Magyar
7.	FOX	Kereskedelmi	Magyar
8.	DIGI Sport 1	Sport	Magyar
9.	DIGI Sport 2	Sport	Magyar
10.	DIGI World	Ismeretterjesztő	Magyar
11.	DIGI Animal World	Ismeretterjesztő	Magyar
12.	DIGI Life	Ismeretterjesztő	Magyar
13.	Fishing&Hunting	Ismeretterjesztő	Magyar
14.	FilmBOX	Filmek	Magyar
15.	ATV	Kereskedelmi	Magyar
16.	HírTV	Kereskedelmi/Hírek	Magyar
17.	HTV	Helyi	Magyar
18.	Sorozat+	Kereskedelmi	Magyar
19.	Sláger TV	Zene	Magyar
20.	1 Music Channel	Zene	Magyar
21.	Ozone Network	Ismeretterjesztő	Magyar
22.	Nickelodeon	Gyerek	Magyar
23.	ARD	Közszolgálati	Magyar
24.	M5	Közszolgálati	Magyar
25.	Kalocsa TV	Helyi	Magyar
26.	DIGI Sport 3	Sport	Magyar
27.	H!T Music	Zene	Magyar
28.	RTL (de)	Kereskedelmi	Német
29.	Pro7 (de)	Kereskedelmi	Német
30.	hatoscsatorna	Kereskedelmi	Magyar
31.	Zenebutik	Zene	Magyar
32.	FEM3	Kereskedelmi	Magyar
33.	Izaura TV	Kereskedelmi	Magyar
34.	Story4	Kereskedelmi	Magyar
35.	Cartoon Network	Gyerek	Magyar
36.	Viasat 3	Kereskedelmi	Magyar
37.	Cool	Kereskedelmi	Magyar
38.	Muzsika TV	Zene	Magyar
39.	RTL II	Kereskedelmi	Magyar
40.	RTL+	Kereskedelmi	Magyar
41.	AXN	Kereskedelmi	Magyar
42.	Comedy Central	Kereskedelmi/Humor	Magyar
43.	Film+	Film	Magyar
44.	Echo TV	Kereskedelmi/Hírek	Magyar
45.	Bonum TV	Egyházi	Magyar

A TopTV 2 Light csomag havi előfizetési díja: **bruttó 5.650 Ft**

TopTV 3 csomag (digitális)

Sorszám	Műsor megnevezése	Tematikája	Nyelve
1.	M1	Közszolgálati	Magyar
2.	M2	Közszolgálati	Magyar
3.	Duna	Közszolgálati	Magyar
4.	M4 Sport	Közszolgálati/Sport	Magyar
5.	M3 Annó	Kereskedelmi	Magyar
6.	Duna World	Közszolgálati	Magyar
7.	FOX	Kereskedelmi	Magyar
8.	DIGI Sport 1	Sport	Magyar
9.	DIGI Sport 2	Sport	Magyar
10.	DIGI World	Ismeretterjesztő	Magyar
11.	DIGI Animal World	Ismeretterjesztő	Magyar
12.	DIGI Life	Ismeretterjesztő	Magyar
13.	Fishing&Hunting	Ismeretterjesztő	Magyar
14.	FilmBOX	Filmek	Magyar
15.	ATV	Kereskedelmi	Magyar
16.	HírTV	Kereskedelmi/Hírek	Magyar
17.	HTV	Helyi	Magyar
18.	Sorozat+	Kereskedelmi	Magyar
19.	Sláger TV	Zene	Magyar
20.	1 Music Channel	Zene	Magyar
21.	Ozone Network	Ismeretterjesztő	Magyar
22.	Nickelodeon	Gyerek	Magyar
23.	ARD	Közszolgálati	Magyar
24.	M5	Közszolgálati	Magyar
25.	Kalocsa TV	Helyi	Magyar
26.	DIGI Sport 3	Sport	Magyar
27.	H!T Music	Zene	Magyar
28.	RTL (de)	Kereskedelmi	Német
29.	Pro7 (de)	Kereskedelmi	Német
30.	hatoscsatorna	Kereskedelmi	Magyar
31.	Pr1 me	Kereskedelmi	Magyar
32.	Humor+	Kereskedelmi/Humor	Magyar
33.	Zenebutik	Zene	Magyar
34.	FEM3	Kereskedelmi	Magyar
35.	LiChi TV	Kereskedelmi	Magyar
36.	Izaura TV	Kereskedelmi	Magyar
37.	Kiwi TV	Gyerek	Magyar
38.	Mozi+	Film	Magyar
39.	Super TV2	Kereskedelmi	Magyar
40.	Story4	Kereskedelmi	Magyar
41.	Cartoon Network	Gyerek	Magyar
42.	Viasat 3	Kereskedelmi	Magyar
43.	Cool	Kereskedelmi	Magyar
44.	Muzsika TV	Zene	Magyar
45.	RTL II	Kereskedelmi	Magyar
46.	RTL+	Kereskedelmi	Magyar
47.	AXN	Kereskedelmi	Magyar
48.	Comedy Central	Kereskedelmi/Humor	Magyar
49.	RTL Gold	Kereskedelmi	Magyar
50.	Echo TV	Kereskedelmi/Hírek	Magyar
51.	Bonum TV	Egyházi	Magyar
52.	RTL Klub	Kereskedelmi	Magyar
53.	TV2	Kereskedelmi	Magyar
54.	Sony Movie Channel	Kereskedelmi	Magyar
55.	Sony MAX	Kereskedelmi	Magyar
56.	VH1	Zene	Magyar
57.	Viasat 6	Kereskedelmi	Magyar
58.	Life Network	Ismeretterjesztő	Magyar
59.	DoQ	Ismeretterjesztő	Magyar
60.	Paramount Channel	Kereskedelmi/Film	Magyar
61.	Viasat Explore	Ismeretterjesztő	Magyar
62.	Epic Drama	Film/Sorozat	Magyar

A TopTV 3 csomag havi előfizetési díja: **bruttó 8.350 Ft**

DigiFILM csomag

Sorszám	Műsor megnevezése	Tematikája	Nyelve
1.	DigiFILM	Film	Magyar

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

Felnőtt csomag (digitális)

Sorszám	Műsor megnevezése	Tematikája	Nyelve
1.	SuperOne	Felnőtt	Angol

A **Felnőtt csomag** havi előfizetési díja: **bruttó 490 Ft**

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: 2017.március 1-től

Díjcsomag	Havidíj (bruttó)	Letöltési sebesség	Feltöltési sebesség	E-mail cím
TopNet Szoc	Határozatlan idejű szerződés: 4.990 Ft	5 Mbps (2,5 Mbps)	1 Mbps (0,5 Mbps)	0 db
TopNet 10	Határozatlan idejű szerződés: 10.990 Ft	10 Mbps (5 Mbps)	2 Mbps (1 Mbps)	2 db (30 MB)
TopNet 20	Határozatlan idejű szerződés: 11.990 Ft	20 Mbps (10 Mbps)	3 Mbps (1,5 Mbps)	4 db (30 MB)
TopNet 30	Határozatlan idejű szerződés: 14.990 Ft	30 Mbps (15 Mbps)	4 Mbps (2 Mbps)	5 db (50 MB)
TopNet 60	Határozatlan idejű szerződés: 16.990 Ft	60 Mbps (30 Mbps)	6 Mbps (3 Mbps)	5 db (50 MB)
TopNet 80	Határozatlan idejű szerződés: 18.990 Ft	80 Mbps (40 Mbps)	8 Mbps (4 Mbps)	5 db (50 MB)

A fenti díjak már tartalmazzák a 5%-os ÁFA-t

*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.)

Csatlakozási díj:		Csomagmódosítás:	
egy összegben (határozatlan)	19.900 Ft	nagyobb csomagra	ingyenes
egy összegben (1 éves szerződés)	9.900 Ft	kisebb csomagra	2.000 Ft
Kiegészítő információk:			
Jelen KábelNet díjszabás visszavonásig érvényes			
A csomagmódosítás a következő hónap 1 napjától lép életbe!			

EGYÉB SZOLGÁLTATÁSOK DÍJAI, KAPCSOLÓDÓ DÍJAK ÉS KÖLTSÉGEK TÉRÍTÉSE:	
Adminisztrációs díj	300 Ft + 30 Ft/oldal
Áthelyezési díj	2.500 Ft
Átírási díj	990 Ft
Kötbér (hűségidőn belüli felmondás)	Díjkedvezmény visszafizetése
Elállási díj	15.000 Ft
Expressz kiszállási díj	5.000 Ft
Fizetési felszólítás díja	500 Ft/db
Kiegészítő belépési (csatlakozási) díj	2.500 Ft
Kihelyezett hírközlési berendezés használati díja	1.000 Ft/hó
Kihelyezett hírközlési berendezés megtérítési díja	19.900 Ft
Kiszállási díj helyben (a Szolgáltató székhelye szerinti településen)	2.500 Ft
Router beállítási díj	2.500 Ft
Díjcsomag módosítási díj	2.000 Ft
További végpont kiépítésének díja	1.500 Ft/végpont
Visszakapcsolási díj (számlatartozás miatt)	10.000 Ft
Visszakapcsolási díj	2.900 Ft
Vizsgálati díj	5.000 Ft + a mindenkor hatósági díj

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

ÜGYFÉLSZOLGÁLAT:

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

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

Érvényes: 2017. március 1-től

Csatlakozási díj:		Eszközök díja:	
egy összegben (határozatlan)	19.900 Ft	Set-Top-box (megvásárlás)	17.900 Ft/db
egy összegben (1 éves szerz.)	9.900 Ft	Kártya/Modul (egyszeri kihelyezési díj, nem megvásárolható)	10.000 Ft/db
Akciós csatlakozási díjainkról érdeklődjön Ügyfélszolgálatunkon vagy keresse fel honlapunkat!		Kiegészítő információk:	
		Jelen KábelTV díjszabás visszavonásig érvényes	
		A csomagmódosítás a következő hónap 1 napjától lép életbe!	

EGYÉB SZOLGÁLTATÁSOK DÍJAI, KAPCSOLÓDÓ DÍJAK ÉS KÖLTSÉGEK TÉRÍTÉSE:	
Adminisztrációs díj	300 Ft + 30 Ft/oldal
Áthelyezési díj	2.500 Ft
Átírási díj	990 Ft
Kötbér (hűségidőn belüli felmondás)	Díjkedvezmény visszafizetése
Elállási díj	15.000 Ft
Expressz kiszállási díj	5.000 Ft
Fizetési felszólítás díja	500 Ft/db
Kiegészítő belépési (csatlakozási) díj	2.500 Ft
Kihelyezett hírközlési berendezés használati díja	1.000 Ft/hó
Kihelyezett hírközlési berendezés megtérítési díja	27.900 Ft
Kiszállási díj helyben (a Szolgáltató székhelye szerinti településen)	2.500 Ft
Behangolási díj	1.500 Ft
Díjcsomag módosítási díj	2.000 Ft
További végpont kiépítésének díja	1.500 Ft/végpont
Visszakapcsolási díj (számlatartozás miatt)	10.000 Ft
Visszakapcsolási díj	2.900 Ft
Vizsgálati díj	5.000 Ft + a mindenkori hatósági díj

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

ÜGYFÉLSZOLGÁLAT:

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

4/a. sz. melléklet: Az Internet szolgáltatásnak a megfelelő, valamint a nem elfogadható szintjét meghatározó számszerű követelmények a 12/2011. NMHH rendelet szerint

1.) Általános célértékek:

1.1. Internet hozzáférési szolgáltatás esetén:

Díjcsomag neve	Névtelen		Garantált	
	letöltési sebesség (Mbps)	feltöltési sebesség (Mbps)	letöltési sebesség (Mbps)	feltöltési sebesség (Mbps)
TopNet szoc	5,00	1,00	2,50	0,50
TopNet 10	10,00	2,00	5,00	1,00
TopNet 20	20,00	3,00	10,00	1,50
TopNet 30	30,00	4,00	15,00	2,00
TopNet 60	60,00	6,00	30,00	3,00
TopNet 80	80,00	8,00	40,00	4,00

1.2. Analóg műsorelosztási szolgáltatás esetén:

Megnevezés:	Célérték:
a) valamennyi csatorna vivőszintje, dB μ V-ban megadva	60 dB μ V
b) a vivő/zaj viszony értéke, dB-ben megadva	38 dB

1.3. Digitális műsorterjesztés szolgáltatás esetén:

Megnevezés:	Célérték:
a) digitális műsorelosztási szolgáltatás (DVB-C) esetén a modulációs hibaarány	36 dB
b) digitális földfelszíni és műholdas műsorterjesztés (DVB-T és DVB-S) esetén a bithiba arány és a modulációs hibaarány	nem végzünk ilyen szolgáltatást

2.) Specifikus célértékek

2.1. A hálózati szolgáltatásminőségi követelmények tekintetében meghatározott célértékek:

Megnevezés:	Célérték:
a) az Eszr. 5. § (5) bekezdésében előírt 15 napos határidő vonatkozásában a szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének az előfizetői szerződés létrejöttétől számított, a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában vállalt határideje napokban (egy napnál rövidebb határidő esetén órában);	14 nap
b) az Eszr. 2. § c) pontja szerinti hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárításnak a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje órában kifejezve, összhangban az Eszr. 9. § (3) bekezdésében foglaltakkal;	72 óra
c) a bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje napokban kifejezve, összhangban az Eht. 138. §-ával;	72 óra
d) a szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása, százalékban kifejezve;	95%
e) a szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli előhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén (két tizedes jegyig tizedes törtként is megadható).	80%

2.2. Analóg műsorelosztási szolgáltatás esetén:

Megnevezés:	Célérték:
a) valamennyi csatorna vivőszintjének – az előfizetői hozzáférési ponton végzett méréssel – a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő értéke, dB μ V-ban megadva	60 dB μ V
b) a szomszédos televíziós csatornák közötti legnagyobb jelszintkülönbségnek - az előfizetői hozzáférési ponton végzett méréssel - a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő értéke, dB-ben megadva	1 dB
c) a vivő/zaj viszonyának - az előfizetői hozzáférési ponton végzett méréssel - a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő értéke, dB-ben megadva	36 dB

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)513-713
Fax: (76)513-703

Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség

1088 Budapest, József krt. 6.
Tel: (1)459-48-00
Fax: (1)210-4677

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.: 78/507-070,
Fax: 78/507-079
e-mail: polghiv@harta.hu
Fogadóóra: Kedd: 08:00-12:00

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
Elnök: [dr. Schön Ferenc](mailto:dr.schon@kalocsa.birosag.hu)
Bírósági vezetők ügyfélfogadási rendje: Szerda 09:00-12:00
A kezelőirodák ügyfélfogadási rendje: Szerda 08:30-12:00, 13:00-15:30 óráig
Egyéb napokon 9:00-11:00 óráig
Panasznapi ügyintézés: Péntek 08:00-12:00 óráig

6. sz. Melléklet: Munkalap

Szolgáltató: **TopNet Magyarország Kft.**

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

Cgj. 03-09-112893

Adószám: 13579454-2-03

Bank: Fókusz Takarékszövetkezet, 51500003-10012002

Telefon – e-mail: +36-78/400-000 – info@topnetmo.hu

Web: www.topnetmo.hu

Ügyfélkód: _____ - _____ - _____

MUNKALAP

Megbeszélt időpont: _____.(év,hó,nap), ____ : ____ (óra,perc)

Magánszemély	Cég	VEGPONT
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: Fókusz Takarékszövetkezet, 51500003-10012002
Telefon – e-mail: +36-78/400-000 – info@topnetmo.hu
Web: www.topnetmo.hu

Ügyfélkód: _ _ _ - _ _ _ - _ _ _

SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS

új módosítás: _ _ _ _ _

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

Cég esetén csatolandó: cégkivonat, valamint az aláírási címpéldány/aláírás minta másolata. A cég akként nyilatkozott, hogy KKV-nak minősül, és egyéni előfizetői szerződést kíván kötni

SZÁMLÁZÁS – A SZÁMLA KIBOCSÁTÁSÁNAK IDŐPONTJA: TÁRGYHÓNAP 10. NAPJÁIG

Számlázási név	
Számlázási cím	(orsz, 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	(orsz, település, utca, hsz.)
Van KábelTV?	<input type="checkbox"/> van <input type="checkbox"/> nincs
Az igénylő az ingatlan	<input type="checkbox"/> tulajdonosa <input type="checkbox"/> bérlője (Bérlő esetén tulajdonosi hozzájárulás vagy meghatalmazás szükséges.)

SZOLGÁLTATÁSOK (NEM EGYETEMES 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: ____ év ____ hó ____ nap - ____ év ____ hó ____ nap <input type="checkbox"/> határozatlan
Egyszeri díjak	Plusz vételi hely díj: _____ Ft Névátírás díja: _____ Ft Áthelyezési díj: _____ Ft
Havi díjból adott kedvezmény	1. _____ Ft/hó, futamidőre vetítve: _____ Ft *
Egyéb kedvezmény	_____ 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
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 másolata
<input type="checkbox"/> egyéb:		

EGYÉB KÖZLENDŐK, MEGJEGYZÉS, AKCIÓS FELTÉTELEK

A felek a jelen megállapodást, mint akaratukkal mindenben megegyezőt, jóváhagyólag aláírják. Jelen Szolgáltatási Szerződés aláírásával az Előfizető elismeri, hogy átvette a szolgáltató Általános Szerződési Feltételek kiegészítését, annak tartalmát, beleértve az adatvédelmi tájékoztatót is megismerte és azt magára nézve elfogadja. Az ÁSZF hozzáférhetősége: ügyfélszolgálati irodánkban és www.topnetmo.hu honlapon. Előfizető nyilatkozik, hogy a határozott és határozatlan idejű szerződések különbözőségéről, ide értve a díjkedvezményeket is, részletes - az előnyöket és hátrányokat bemutató - tájékoztatást kapott. Amennyiben a határozott idejű szerződést előfizető megszünteti, akkor az igénybe vett kedvezmény (Lásd *) időarányos részét előfizető köteles megfizetni szolgáltató részére.

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 áraktól eltérő díjszabást állapítson meg.

1. A szerződés felmondásának szabályai

Az Előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést azonnali hatállyal 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 kedvezmények és a hátralévő hónapok listaárának a Szolgáltató részére, kötbéreként történő visszafizetése mellett szüntetheti meg az előfizetői jogviszonyt.

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

- személyes adatok;
- ügyfél-azonosításhoz használt azonosítóik;
- 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 hatánapra mondja fel az előfizetői szerződést. Ebben az esetben az Előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a hatánapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E hatánap a felmondás megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet. A Szolgáltató e hatánapon 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/íntézményi 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 hátralévő ki nem egyenlített ellenértékéről szóló számlát megküldi az Előfizetőnek, illetve amennyiben Előfizető a szolgáltatás díjait átalánydíj vagy előre fizetés formájában előre megfizette az esetben a túlfizetés összegét köteles visszafizetni Előfizető részére. Határozott idejű vagy határozott hűségidejű 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 szolgáltató felek felelőssége

Az Előfizető felel a szolgáltatás nem rendelkezésszerű 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 kötelezettségek megszegéséből eredő, a Szolgáltatónak okozott kárért. Az Előfizető felelőssége a berendezés használatának magatartására is kiterjed. A Szolgáltató a szolgáltatási szerződés késedelemes, 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 magatartások határidőben történő elvégzése, illetve a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható, vagyis a Szolgáltató felelőssége csak felróhatósága 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 ügyszámát és a bejelentést felvevő személy nevét. A fentiek biztosítják a szolgáltatás zavarmentességét.

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 szerződéskötésre 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 az infláció alapulvételével, 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 törlése 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 6.5. 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 minőségéről, 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 ér - 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) címezve, 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 tértivevényrel 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 közöttük létrejött szerződés jogviszonyból eredő peres jogviták 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) a Szolgáltató által kezelt személyes adatok körét,
- b) a személyes adatok tárolásának időtartamát,
- c) a személyes adatok továbbításának eseteit,
- d) a személyes adatok kezelésének jogcímét, amely lehet az érintett hozzájárulása vagy kötelező adatkezelés,
- e) kötelező adatkezelés esetén a kötelező adatkezelést elrendelő törvény, illetve törvény felhatalmazása esetén önkormányzati rendelet számát, és a rendelkezés §-ának számát,
- f) a személyes adat kezelésének célját,

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

- a) a hírközlési szolgáltatás elérhetővé tétele céljából,
- b) a díjszámítás és a díjszámítás helyességének ellenőrzése céljából,
- c) 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

- a) azokról a veszélyekről, amelyek a hírközlési szolgáltatás igénybevételével továbbított küldemények titkosságát, a személyes adatok biztonságát fenyegetik,
- b) 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 nyomozóhatóság 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 közbiztonság védelme, a közbiztonság védelme, a távközlési rendszer jogosulatlan felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, valamint a bíróságoknak.

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 (címről).

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: Fókusz Takarékszövetkezet, 51500003-10012002
Telefon – e-mail: +36-78/400-000 – info@topnetmo.hu
Web: www.topnetmo.hu

Ügyfélkód: ___ - ___ - ___

TULAJDONOSI HOZZÁJÁRULÁS*

új módosítás: _____

Magánszemély	Cég	INGATLAN TULAJDONOSA, HOZZÁJÁRULOK
Név	Cégnév	
Születési név	Kapcsolattartó	
Anyja neve	Adószám	
Szem.ig.sz.	Cégl.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.	Cégl.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)

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-mailt megkapják (spam). A szolgáltató a mennyiséget 50 darab felett tekinti nagyknak.

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 végbejuthat.

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 közzétevő 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: Fókusz Takarékszövetkezet, 51500003-10012002
Telefon – e-mail: +36-78/400-000 – info@topnetmo.hu
Web: 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 járulékeinak 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 VISSZAZOHTAM (SET-TOP-BOX, MODEM, STB.)

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

Kelt.: _____ (település), ____ év _____ hó __ nap

Előfizető aláírása

Hozzártartozó 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: Fókusz Takarékszövetkezet, 51500003-10012002
Telefon – e-mail: +36-78/400-000 – info@topnetmo.hu
Web: www.topnetmo.hu

Ügyfélkód: _____ - _____ - _____

SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁS

Alulírott

Magánszemély	Cég	SZERZŐDŐ ADATAI
Név	Cégnév	
Ügyfél címe		
Telefon, mobiltelefon		
E-mail cím		

a TopNet Magyarország Kft-vel kötött szerződésemet _____. (év) __ (hónap) __. naptól

AZ ALÁBBI SZOLGÁLTATÁSOKRA VONATKOZÓLAG

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