

Készítés időpontja:
Módosítás időpontja:

2004. december 19.
2011. augusztus 01.

DIGI

DIGI

DIGI TÁVKÖZLÉSI ÉS SZOLGÁLTATÓ KFT.

**KÁBELTELEVÍZIÓ, INTERNETES ÉS HELYHEZ KÖTÖTT TELEFONOS
SZOLGÁLTATÁSAINAK
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI**

Hatályba lépés időpontja: 2011. szeptember 01.

TARTALOMJEGYZÉK

| | |
|---|-----------|
| 1. A SZOLGÁLTATÓ NEVE, CÍME, ÜGYFÉLSZOLGÁLATOK ELÉRHETŐSÉGE, INTERNETES HONLAPJA | 5 |
| 2. DEFINÍCIÓK, MEGHATÁROZÁSOK | 5 |
| 3. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉSEK MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ESETLEGES IDŐBELI ÉS FÖLDRAJZI KORLÁTJAI..... | 5 |
| 3.1. Az előfizetői szerződéskötés formai és eljárási szabályai..... | 5 |
| 3.2. Az igénybejelentés tartalmi elemei | 5 |
| 3.3. Előszerződés megkötése..... | 6 |
| 3.4. Az előfizetői szerződés | 6 |
| 3.5. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás | 6 |
| 3.6. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok | 7 |
| 3.7. Az Előfizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak | 7 |
| 3.8. Az Előfizető személyisége | 7 |
| 3.9. A szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi korlátjai..... | 7 |
| 4. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK EGYES ESETEI ÉS A SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÓ JOGA EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA, EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETÉN AZ ELŐFIZETŐ TÁJÉKOZTATÁSÁNAK MÓDJA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTÉKE, AZ ÁTHERYZÉS ÉS AZ ÁTÍRÁS TELJESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE | 8 |
| 4.1. Szerződésmódosítás az Előfizető kérésére..... | 8 |
| 4.2. A Szolgáltató egyoldalú módosítási joga | 8 |
| 4.3. Az Előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogok..... | 9 |
| 4.4. Az egyedi előfizetői szerződés és az ÁSZF kétoldalú módosítása..... | 9 |
| 4.5. Az egyszeri díj fizetéséhez kötött szerződésmódosítás esetei | 9 |
| 4.5.1. Áthelyezés..... | 9 |
| 4.5.2. Átírás..... | 10 |
| 4.5.3. Változás az előfizető adataiban | 10 |
| 5. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSÉNEK ESETEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELÉS ESETEI ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTÉKE..... | 10 |
| 5.1. Szolgáltatás szünetelése az előfizető kérelmére..... | 10 |
| 5.2. A szolgáltatás szünetelése karbantartás, illetve a szolgáltató érdekkörén kívül eső ok esetén | 10 |
| 6. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK, ÍGY KÜLÖNÖSEN AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL INDÍTOTT VAGY AZ ELŐFIZETŐNÉL VÉGZŐDTETETT FORGALOM KORLÁTOZÁSÁNAK, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI, VAGY MÁS JELLEMZŐI CSÖKKENTÉSÉNEK AZ ESETEI ÉS FELTÉTELEI..... | 10 |
| 6.1. Az előfizetői szolgáltatás korlátozása..... | 10 |
| 7. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, AZON HATÁRIDŐ MEGJELÖLÉSE, AMEDDIG AZ ELŐFIZETŐ DÍJFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGÉNEK ELEGET TEHET ANÉLKÜL, HOGY A SZOLGÁLTATÓ A SZERZŐDÉST FELMONDANÁ | 11 |
| 7.1. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei | 11 |
| 7.2. Előfizetői rendes felmondás | 11 |
| 7.3. A szolgáltató rendes felmondása | 11 |
| 7.4. Az előfizetői szerződés felmondása előfizetői szerződésszegés esetén | 11 |
| 7.5. Előfizetői szerződés felmondása díjtarozása miatt | 12 |

| | |
|---|-----------|
| 7.6. A szolgáltató díj visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén..... | 12 |
| 7.7. Az előfizető feltételes kedvezmény-fizetési kötelezettsége | 12 |
| 8. A HIBABEJELENTŐ ELÉRHETŐSÉGE, VÁLLALT HIBAEELHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉKEK, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉNEK MENETE..... | 12 |
| 8.1. A hibabejelentő szolgálat elérhetősége..... | 12 |
| 8.2. A hibabejelentés nyilvántartása..... | 12 |
| 8.3. A szolgáltató hibás teljesítése | 13 |
| 8.4. Hibaelhárítási célértékek..... | 13 |
| 8.5. Előfizető kötelezettségei a hibaelhárítással kapcsolatban | 13 |
| 8.6. Együttműködés más szolgáltatókkal a hibaelhárítás terén | 13 |
| 8.7. Karbantartási szolgáltatások | 14 |
| 9. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK INTÉZÉSE (DÍJREKLAMÁCIÓ, KÖTBÉR ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK INTÉZÉSE) | 14 |
| 9.1. Az ügyfélszolgálat működése..... | 14 |
| 9.2. Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése | 14 |
| 9.3. Díjreklamáció | 14 |
| 9.4. Az előfizetői igény kezelése | 15 |
| 9.5. Kötbér és kártérítési igények intézése..... | 15 |
| 9.6. Vis maior..... | 15 |
| 10. AZ ELŐFIZETŐ JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN, AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR MÉRTÉKE, A HIBA KIJAVÍTÁSÁNAK ÁTMENETI VAGY TARTÓS LEHETETLENSÉGE ESETÉN AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ DÍJCSÖKKENTÉS MÉRTÉKE, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉNEK MÓDJA..... | 15 |
| 10.1 Az Előfizető jogai a szolgáltatás hibás teljesítése esetén..... | 15 |
| 10.2 A hiba kijavításának átmeneti, vagy tartós lehetetlensége esetén az Előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke | 15 |
| 10.3. A szolgáltatás minőségével kapcsolatos viták rendezésének módja | 15 |
| 10.4. A Szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos vita rendezése, illetőleg jogorvoslat ... | 15 |
| 11. SZÁMLÁZÁS GYAKORISÁGA, INTEGRITÁSA, DÍJKIEGYENLÍTÉS HATÁRIDEJE ÉS MÓDJAI..... | 16 |
| 11.1 Kedvezmények | 16 |
| 11.2. Számlázás integritása | 16 |
| 11.3. A díjkiegyenlítés határideje | 16 |
| 11.4. Fizetési módok..... | 16 |
| Kézpénzes fizetési módok: | 16 |
| Pénzintézetten keresztül történő fizetési módok: | 16 |
| 11.5. Összevont számlázás..... | 17 |
| 11.6. Késedelmi kamat | 17 |
| 11.7. Adminisztrációs díj..... | 17 |
| 11.8. Egyéb díjak | 17 |
| 12. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE, AZ ÉRTESÍTÉSEK MÓDJA..... | 17 |
| 12.1. Az értesítés módja | 17 |
| 12.2. Az értesítés tartalma | 17 |
| 12.3. Egyéb értesítés..... | 17 |
| 13. A SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI, A MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK ÉRTELMEZÉSE ÉS TELJESÜLÉSÜK MÉRÉSÉNEK MÓDSZERE, A HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE..... | 17 |
| 13.1. Rendelkezésre állás..... | 17 |
| 13.2. Előfizetői hozzáférési pont létesítésének határideje | 18 |
| 14. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG | 18 |

„A” FUGGELÉK: KÁBELTÉVÉ SZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ SPECIÁLIS ESETEK

Készítés időpontja:
Módosítás időpontja:

2004. december 19.
2011. augusztus 01.



„B” FÜGGELÉK: VEZETÉKES TELEFON SZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ SPECIÁLIS ESETEK
„C” FÜGGELÉK: INTERNET SZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ SPECIÁLIS ESETEK
„D” FÜGGELÉK: EGYÉB DÍJCSOMAGOK, TERMÉKENKÉNTI ÉS TERÜLETI BONTÁSBAN

- 1. SZÁMÚ MELLÉKLET: ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODÁK CÍME ÉS NYITVATARTÁSI IDEJE**
- 2. SZÁMÚ MELLÉKLET: A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL ÜZEMELTETETT FEJÁLLOMÁSOK VÉTELKÖRZETE**
- 3. SZÁMÚ MELLÉKLET: A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL ALKALMAZANDÓ DÍJAK, DÍJTÍPUSOK**
- 4. SZÁMÚ MELLÉKLET: CSATORNAKIOSZTÁS**
- 5. SZÁMÚ MELLÉKLET: AZ ELŐFIZETŐK ADATAINAK KEZELÉSE**
- 6. SZÁMÚ MELLÉKLET: A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL VÁLLALT MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK**
- 7. SZÁMÚ MELLÉKLET: A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL FELSZÁMÍTOTT HAVIDÍJAK, SZOLGÁLTATÁSONKÉNT ÉS CSOMAGONKÉNT, TERÜLETI BONTÁSBAN**

Készítés időpontja: 2004. december 19.
Módosítás időpontja: 2011. augusztus 01.



1. A SZOLGÁLTATÓ NEVE, CÍME, ÜGYFÉLSZOLGÁLTATÓK ELÉRHETŐSÉGE, INTERNETES HONLAPJA

DIGI Távközlési és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság
Székhely: 1134 Budapest, Váci út 35.
Cégjegyzékszám: 01-09-667975.
A korlátolt felelősségű társaság határozatlan időre alakult.
Jelen Általános Szerződési Feltételek határozatlan ideig hatályos.
A szolgáltató központi hibabejelentő telefonszáma: **1272** (rövid hívószám)

A szolgáltató által működtetett ügyfélszolgálati irodák címe és elérhetősége az Általános Szerződési Feltételek 1. számú mellékletében található.

Szolgáltató Internetes honlapjának címe: www.digikabel.hu

A Szolgáltató Általános Szerződési Feltételei, valamint az Általános Szerződési Feltételek kivonata megtalálhatók a www.digikabel.hu honlapon, valamint az ügyfélszolgálati irodákban kihelyezve.

2. DEFINÍCIÓK, MEGHATÁROZÁSOK

- A Szolgáltató: a szolgáltatásra jogosult természetes személy, jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság,
- Egyéni előfizető: az a természetes személy előfizető, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági vagy szakmai tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást,
- Természetes személy (de aki nem egyéni, hanem üzleti / intézményi előfizető és erről a szerződéskötéskor nyilatkozik), jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, aki tevékenységi körén belül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást.
- Kijelölt képviselő: a Szolgáltatóval ügynöki szerződésben lévő üzletkötő.
- Költségviselő: A Szolgáltatás díjainak megfizetését az Előfizető helyett harmadik személy („Költségviselő”) is vállalhatja, ez esetben Szolgáltató az esedékes számlákat az Előfizetői Szerződésben meghatározott Költségviselő nevére és címére állítja ki. A Költségviselő személyének Szolgáltató részéről történő elfogadásához az szükséges, hogy a Költségviselő írásban nyilatkozzon arról, hogy a Szolgáltatás díjainak megfizetését magára vállalja.

Az Előfizetőt a jelen ÁSZF alapján terhelő kötelezettségek értelemszerűen vonatkoznak a Költségviselőre is a Szolgáltatás díja átvállalásának időtartama alatt, de további szolgáltatásokat csak az Előfizető írásbeli hozzájárulásának Szolgáltató felé történő bemutatásával együtt igényelhet.

A Költségviselő az Előfizetői Szolgáltatások lemondására nem jogosult.

A Költségviselő és az Előfizető kötelesek a Szolgáltatást érintő minden lényeges információról egymást haladéktalanul értesíteni. Az értesítés elmulasztása és ennek következtében az ilyen lényeges információról való tudomás hiánya, nem mentesíti sem az Előfizetőt, sem a Költségviselőt a kötelezettségeik megszegéséhez fűzött jogkövetkezmények alól.

Amennyiben Költségviselő a fizetési kötelezettségének az esedékességtől számított 15 napon belül nem tesz eleget, Szolgáltató a díjakat Előfizetőtől is követelheti, Előfizető a díjak kiegyenlítéséért készfizető kezesként felel. Szolgáltató Előfizető kérésére, illetve ha a Költségviselő a számlák megfizetésére vonatkozó

kötelezettségvállalását írásban visszavonja, az ezt követő számlákat Előfizető nevére és címére állítja ki.

3. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉSEK MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ESETLEGES IDŐBELI ÉS FÖLDRAJZI KORLÁTJAI

3.1. Az előfizetői szerződéskötés formai és eljárási szabályai

A szolgáltatások igénybevételéhez előfizetői szerződés megkötése szükséges. Az előfizetői szerződés a Szolgáltató és az Előfizető között meghatározott szolgáltatások igénybevételére vonatkozóan létrejött szerződés, melynek tartalmát jelen ÁSZF és az Előfizetővel külön megkötött egyedi előfizetői szerződés rendelkezései együttesen képezik.

Az előfizetői szerződésekre a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvénynek (Ptk.) a szerződésekre vonatkozó rendelkezéseit, az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvényben (továbbiakban Eht.) foglalt eltérésekkel és kiegészítésekkel kell alkalmazni.

Az igénylő személyesen az ügyfélszolgálati irodán vagy a szolgáltató kijelölt képviselőjénél, írásban (fax, levél, e-mail), szóban, interneten vagy telefonon jelezheti a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szándékát.

A szolgáltató egyedi döntés alapján az alábbi esetekben megtagadhatja új előfizetői szerződés megkötését:

- ha az előfizetőnek távközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő díjtartozása van,
- ha az előző előfizető az ingatlant - melyben az előfizetői hozzáférési pont van - elidegenítette és az előfizetési díjat nem egyenlített ki,
- ha a korábbi előfizetői szerződés megszűnését az előfizető érdekkörében felmerülő okból eredő, 1 éven belüli felmondás okozta.

Amennyiben

- az előfizetőnek előfizetői szerződésből eredő 2 hónapot meghaladó díjtartozása van, vagy
- az előfizetői szerződést a szolgáltató az előfizető díjtartozása miatt mondja fel

az előfizetőnek a szolgáltatóval történő új előfizetői szerződés megkötését a szolgáltató az alábbi feltételhez köti

- a fennálló díjtartozás és járulékainak megfizetése, és 3 havi előfizetői díj előre történő megfizetése vagy
- fennálló díjtartozás és járulékainak megfizetése és határozott idejű szerződés kötése.

A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az igénylő fizetőképességét más távközlési szolgáltatóknál ellenőrizze.

3.2. Az igénybejelentés tartalmi elemei

Az előfizetői szerződés megkötésére a szolgáltatások igénybevételére vonatkozó bejelentést (illetve ajánlatot) követően, annak alapján kerül sor.

Az igénylő a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó bejelentését a Szolgáltató ügyfélszolgálatánál, vagy kijelölt képviselőjénél írásban, szóban, telefonon illetőleg a szolgáltató Internet oldalán található elektronikus adatlapon teheti meg. A szolgáltatások igénybevételére vonatkozó bejelentésnek tartalmaznia kell az előfizetői igény teljesítéséhez és az előfizetői

szerződés megkötéséhez szükséges elengedhetetlen adatokat, alábbi minimális tartalommal:

- a) az igénylő neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
- b) természetes személy előfizető esetén az igénylő születési neve, születési helye és ideje;
- c) nem természetes személy előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, az előfizető bankszámlaszám, valamint a kapcsolattartó személy neve;
- d) az előfizető hozzájárulása az Eht 157.§. (2) alapján kezelt kötelező adatállományon túli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak az Eht-ban meghatározott céloktól eltérő felhasználásához;
- e) az előfizetői végberendezés felszerelésének helye;
- f) az igényelt szolgáltatás, - pl. helyhez kötött telefonszolgáltatás – pontos meghatározása;
- g) az igénybejelentés helye, ideje (az igénylő az előfizetői hozzáférési pont létesítését olyan ingatlanba vagy ingatlanrészbe kérheti, amelyet jogszerűen használ, és ahol a szerződésből fakadó kötelezettségeinek - az ellenőrzés, hibaelhárítás biztosítása - eleget tud tenni);
- h) nyilatkozatot az ingatlan használatának jellegéről (tulajdonos, használó),
- i) az igényben érintett ingatlanon van-e kiépített lakáshálózat;
- j) tulajdonosi hozzájárulást (ha az igénylő nem tulajdonosa az ingatlannak és ezt a szolgáltató tudomására hozza);
- k) előfizető különleges igényeit a létesítéssel kapcsolatban.

Amennyiben az igénybejelentés a minimális adatokat nem vagy hibásan, pontatlanul, illetve nem értelmezhető módon tartalmazza, úgy a Szolgáltató az igénybejelentés megérkezését követő 15 napon belül írásban, hírközlési úton vagy szóban felhívja az igénylőt az igénybejelentés kiegészítésére. Ebben az esetben az igénybejelentés időpontja a hiánytalan igénybejelentés szolgáltatóhoz való megérkezése. Ellenkező esetben a bejelentés érvénytelennek (hatálytalannak) minősül.

Amennyiben a Szolgáltató a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére képes, és az igénybejelentés megfelel a fent meghatározottaknak, elfogadja az igénybejelentést. Az igénybejelentés elfogadása esetén az Igénylő által erre a célra megadott telefonszámon időpontot egyeztet - legfeljebb az igénybejelentéstől számított 30 (harminc) napon belüli időpontra - a Szolgáltatás telepítésére és az előfizetői szerződés megkötésére. Amennyiben a Felek a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítése idejében megegyeznek, a Szolgáltató a megadott telepítést elvégzi.

Ha az Előfizető hűségnyilatkozat vállalása mellett köt előfizetői szerződést, de még a bekapcsolás előtt a szerződéstől eláll (felmondja), a díjszabásban meghatározott mértékű elállási díjat köteles megfizetni. A szolgáltató a hiánytalan igénybejelentést a bejelentés napjával (a szolgáltató telephelyére történő megérkezés napja) nyilvántartásba veszi.

Ha az igénybejelentés az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg történik, akkor az igénybejelentési eljárás mellőzhető.

A szolgáltató az igény nyilvántartásba vételétől számított 15 napon belül nyilatkozik a szolgáltatás biztosításának lehetőségéről:

- a) amennyiben a szolgáltatás teljesíthető, a szolgáltató az előfizetői szerződés eljuttatásával felajánlja az előfizetői szerződés megkötését.

- b) amennyiben a szolgáltató úgy ítéli meg, egyes területeken előszerződés megkötését indítványozhatja a 3.3. pontban foglaltak szerint.
- c) amennyiben a szolgáltatás az igény nyilvántartásba vételétől számított 30 napon belül a szolgáltatónál fennálló okból nem teljesíthető, a szolgáltató erről írásbeli értesítést küld az igénylőnek.

3.3. Előszerződés megkötése

A szolgáltató kikötheti előfizetői előszerződés megkötését. Az előszerződés megkötésekor a szolgáltató jogosult biztosítésként (kábeltelevízió és internet szolgáltatás esetén) maximum 6 (hat) havi előfizetési díjnak megfelelő díjelőleget (kauciót) kérni az előfizetőtől, mely az előfizetési díjba beszámít. Amennyiben az előfizető a díjelőleget az előfizetői hozzáférési pont kiépítéséig nem fizeti meg, úgy előfizetői szerződés nem köthető.

Amennyiben az előfizető az előszerződés megkötését követően a szerződést neki felróható okból nem köti meg, úgy az előfizető köteles a szolgáltató költségeit, legfeljebb a befizetett díjelőleg erejéig megtéríteni. Ha a szolgáltató a szerződést neki felróható okból nem köti meg, a befizetett díjelőleget késedelmi kamattal megnövelve 8 napon belül visszafizeti az előfizetőnek.

3.4. Az előfizetői szerződés

Az előfizetői szerződésekre a Polgári Törvénykönyvnek a szerződésekre vonatkozó rendelkezéseit a 2003. évi C. tv. és a 16/2003. (XII.27.) IHM rendeletben (Eszr.) foglalt eltérésekkel és kiegészítésekkel kell alkalmazni.

Az előfizetői szerződés: az előfizetői szolgáltatás nyújtása tárgyában a szolgáltató és az előfizető között létrejött szerződés, amely a szolgáltató általános szerződési feltételeiből és az egyedi előfizetői szerződésből áll.

Az előszerződés mellőzése esetén a szerződés megkötésekor is jogosult a szolgáltató maximum 6 (hat) havi előfizetési díjnak megfelelő díjelőleget (kauciót) kérni az előfizetőtől, amely az előfizetési díjba beszámít. Amennyiben az előfizető a kikötött díjelőleget az előfizetői hozzáférési pont kiépítéséig nem fizeti meg, úgy a szerződés hatálytalanná válik.

A Szolgáltató és Előfizető (Együttesen: a Felek), az előfizetői szerződést írásban szóban vagy ráutaló magatartással – így különösen az előfizetői szolgáltatás igénybevételével – köthetik meg.

3.5. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

A szerződés megkötése történhet:

- a) a Szolgáltató ügyfélszolgálatán,
- b) az általa szerződésköttetéssel megbízott személyen keresztül.

Az előfizetői szerződés alanyai: a szolgáltató és az előfizető.

Az előfizetői szerződés akkor jön létre, amikor az előfizető elfogadó írásbeli nyilatkozata (az előfizetői szerződés aláírt példánya) a szolgáltatóhoz megérkezik és azt a Szolgáltató hitelt érdemlő módon visszaigazolja.

Az előfizetői szerződést a felek határozott vagy határozatlan időre kötik.

A szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésekor megkülönbözteti az egyéni és az üzleti / közületi előfizetőt. Az előfizetői szerződés megkötésekor az előfizető köteles nyilatkozni arról, hogy a szolgáltatást egyéni előfizetőként

vagy üzleti / közületi előfizetőként kívánja igénybe venni. Az előfizető ezen nyilatkozatát az előfizetői szerződés hatálya alatt az ügyfélszolgálat igénybevitelével visszavonhatja vagy módosíthatja.

3.6. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok

- a) a Szolgáltató neve, címe, az ügyfélszolgálat és hibabejelentő szolgálat elérhetősége és nyitvatartási rendje, illetve internetes honlapjának címe;
- b) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye (számlázási címe);
- c) természetes személy előfizető esetén az előfizető születési neve, születési helye és ideje;
- d) nem természetes személy előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint az előfizető bankszámlaszám;
- e) az Előfizető hozzájárulása az Eht 157.§. (2) alapján kezelt kötelező adatállományon túli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak az Eht-ban meghatározott céloktól eltérő felhasználásához;
- f) a szerződés tartama;
- g) a szolgáltatás megkezdésének, illetve a csatlakozás kiépítésének a határideje;
- h) a szolgáltatásra irányadó díjak és egyéb kapcsolódó díjak, költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja;
- i) a szerződés megszüntetésének feltételei, valamint utalás arra, hogy az Általános Szerződési Feltételek mely pontjai tartalmazzák a szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit;
- j) utalás arra, hogy az Általános Szerződési Feltételek mely pontjai tartalmazzák a szerződésszegés jogkövetkezményeit, így különösen a szolgáltatás minőségére, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az előfizetőt megillető kötbér mértékét;
- k) a hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjai, utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat;
- l) a szerződésmódosítás feltételei, az előfizető jogai szerződésmódosítás esetére;
- m) tájékoztatás arról, hogy jogvita esetére az előfizető jogosult a vitát hatóság elé terjeszteni, továbbá utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a hatáskörrel rendelkező hatóságok pontos megnevezését, továbbá elérhetőségük megjelölését;
- n) az írásban megkötött egyedi előfizetői szerződésben a feleknek rögzíteni kell a szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont létesítési helyét. Az előfizetői hozzáférési pont meghatározása tekintetében az előfizetők által szokásosan megjelölt pont az irányadó, amely csak az előfizető kifejezett kérésére létesíthető az előfizető helyiségén kívül;
- o) az általános szerződési feltételek elérhetősége, valamint az előfizető azon nyilatkozata, amely szerint az e szerződésben foglaltakat megismerte és elfogadja.

A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a megadott adatok valóságát ellenőrizze. Amennyiben az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatokat az előfizető nem vagy hamisan adja meg, továbbá ha az egyedi előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát nem adja meg, úgy a szolgáltató az előfizetői szerződést érvénytelennek tekinti.

3.7. Az Előfizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak

Az előfizetői szerződés megkötésekor a 3. pont szerint kell eljárni. Az előfizetői szerződés határozatlan vagy határozott időre jön létre.

Abban az esetben, ha az igénybejelentő az ingatlan használatára nem tulajdonosi jogviszony alapján jogosult, a szolgáltató fenntarthatja azt a jogot, hogy kizárólag határozott idejű jogviszonyt létesítsen.

Legrövidebb szerződési időszak határozott idejű szerződés esetén: természetes személy előfizetők esetén 6 hónap, egyéb előfizetők esetén egyedi megállapodás szabályozza. Ettől a rendelkezéstől a szolgáltató az előfizetők igényei kielégítése érdekében eltérhet.

3.8. Az Előfizető személyisége

Ha az egyéni Előfizető korlátozottan cselekvőképes, az előfizetői szerződésnek tartalmaznia kell a természetes személy előfizető törvényes képviselőjének nevét (születési nevét), születési helyét, idejét, lakóhelyét, illetőleg tartózkodási helyét.

Az Előfizető legkésőbb a szerződéskötéskor köteles nyilatkozni arról, hogy az előfizetői szolgáltatást természetes vagy nem természetes személy előfizetőként kívánja igénybe venni. Az előfizető e nyilatkozatát az előfizetői szerződés hatálya alatt bármikor módosíthatja, vagy visszavonhatja.

A nem természetes személy, írásbeli előfizetői szerződés megkötésére a képviselői jogosultsággal rendelkező, vagy az általa teljes bizonyító erejű magánokiratban, írásban felhatalmazott személy jogosult, a jogosultság megfelelő igazolásával. Az igazolás abban az esetben tekintendő megfelelőnek, ha a képviselője bemutatja a nem természetes személy előfizető cégbírósági bejegyzéséről (más nyilvántartásáról), illetve nyilvántartásba vételéről szóló cégkivonatát (más nyilvántartási igazolást), a képviseletre jogosult aláírási címpéldányát.

Az egyedi előfizetői szerződésekben a kötelező tartalmi elemeken kívül a Felek közös megegyezéssel további feltételeket is meghatározhatnak.

A Szolgáltató szerződéskötéskor átadja az Előfizető számára az ÁSZF írásbeli kivonatát is. Az Előfizető kérésére a Szolgáltató írásbeli formában átadja a Szolgáltatás teljes, hatályos ÁSZF-ét is.

3.9. A szolgáltatás igénybevitelének esetleges időbeli és földrajzi korlátjai

A szolgáltatás igénybevitelének időbeli hatálya az előfizetői szerződés érvényességéig tart. Ezen idő alatt, ha ezt a körülmények különösen a hatályos jogszabályok változásai indokolják, azt felül kell vizsgálni és a módosítást a közzétételre előírt módon az előfizető tudomására kell hozni.

A szolgáltatás kizárólag a szolgáltató ellátási területén kiépített hálózatán érhető el, melyet a 2. számú függelék tartalmaz. Amennyiben a vételi hely kiépítése még el nem látott területen van, vagy az ellátási területen, de a kiépített hálózaton nem érhető el, úgy a törzshálózat és a vonalhálózat kiépítéséig szerződés nem köthető, csak előzetes igénybejelentésként vehető figyelembe, melynek elbírálásáról az igénybejelentőt 15 napon belül értesíteni kell.

Az Előfizető/Előfizetők és a Szolgáltató a hálózat fejlesztése – bővítése – érdekében megállapodhatnak abban, hogy az előfizetési díj megelőlegezésével, közös erővel építenek hálózatot az ellátatlan területeken.

A szolgáltatás a szerződés megkötése, az előfizetői hozzáférési pont létesítése, illetve a programcsomag bekapcsolása után, az előfizető és a szolgáltató között

megkötött előfizetői szerződés alapján azonnal igénybe vehető. A szolgáltató a vevőkészülék alkalmassága tekintetében nem tartozik felelősséggel, azt nem köteles vizsgálni.

Soros hálózat esetén az előfizető a szolgáltató által biztosított programkiosztást veheti igénybe, csillagpontos kábeltelevíziós hálózat esetén az előfizető a programcsomagok közül választhat. Az előfizető – ellenkező megállapodás hiányában – a programcsomagok közül bármelyiket igénybe veheti, az előfizetői szerződés fennállása alatt. Az előfizető a szerződésének keretein belül szabadon választhat másik programcsomagot. Az előfizető programcsomagjának módosítása kizárólag előfizető kérésére, a vállalt hűségidő leteltét követően, évente egy alkalommal történhet díjmentesen, minden további programcsomag módosításért a Szolgáltató a 3. számú mellékletben meghatározott díjat jogosult kiszámlázni. A szolgáltató a programcsomagokban elosztott programokat az előfizető előzetes értesítése mellett megváltoztathatja, és új programcsomagokat alakíthat ki.

A közületi (intézményi) előfizető kizárólag az egyedi ajánlatban szereplő programcsomagot veheti igénybe.

A szolgáltatott csatornákat és a programcsomagok leírását a 4. számú függelék tartalmazza.

Az előfizető nem jogosult arra, hogy az előfizetői szerződés megkötésével az őt megillető jogokat harmadik személyre átruházza. Az előfizető teljes körű felelősséggel tartozik minden olyan szolgáltatás használatáért, amelynek során a hozzáférés az ingatlanán kiépített előfizetői hozzáférési ponton keresztül történik.

4. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK EGYES ESETEI ÉS A SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÓ JOGA EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA, EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETÉN AZ ELŐFIZETŐ TÁJÉKOZTATÁSÁNAK MÓDJA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTÉKE, AZ ÁTHELYEZÉS ÉS AZ ÁTÍRÁS TELJESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE

Az előfizetői szerződés általában a felek egyező akaratával a jogviszony fennállása alatt módosítható. A módosításra a szerződéskötésére vonatkozó eljárási szabályokat kell alkalmazni. Az előfizető bármilyen szerződésmódosítási kérelmének a szolgáltató csak abban az esetben tesz eleget, ha előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben fennálló díjtartozása – ideértve a késedelmi kamattartozás esetét is – nincsen, illetve azt a Szolgáltató részére a kérelem előterjesztésével egyidejűleg megfizeti.

4.1. Szerződésmódosítás az Előfizető kérésére

A Szolgáltató a szerződést az Előfizető írásbeli – formanyomtatványon tett – kérése alapján a területileg illetékes ügyfélszolgálati irodában, illetve a kijelölt képviselőnél módosíthatja, azonban a szerződést felmondására, illetve lefelé módosítására a kijelölt képviselőnél nincs lehetőség. A szerződésmódosítási formanyomtatvány egy példányát az Előfizető kapja, a másik példány a szerződés mellékletét képezi.

Szolgáltató az Előfizető kérésére történő díjcsomag módosítást az igényléstől származó 30 (azaz harminc) napon belül köteles teljesíteni.

4.2. A Szolgáltató egyoldalú módosítási joga

A Szolgáltató az egyedi előfizetői szerződést és az ÁSZF-et csak az alábbi esetekben módosíthatja egyoldalúan:

- a) az egyedi előfizetői szerződésben vagy általános szerződési feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását. Különösen ilyen:
 - ÁSZF szövegének módosítása, mely nem érinti a már nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit,
 - előfizetői igények szélesebb körű kiszolgálása;
- b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy
- c) a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja, különösen ilyen:
 - hatályos hazai vagy nemzetközi jogszabályok, hatósági rendelkezések változása, melyek jelentősen befolyásolják a működési költségeket, vagy jelentős piaci hatást eredményeznek,
 - egyéb üzemeltetési, működési költségekben bekövetkező változás,
 - a piaci körülményekben bekövetkezett lényeges változások,
 - meglévő és új szolgáltatások megfelelő minőségének biztosítása,
 - műszaki okokból bekövetkező változások a szolgáltatás igénybevételének feltételeiben, így különösen a műszaki okokból szükséges csatornaváltoztatás, fejállomás csere, hálózati fejlesztések,
 - programcsomagok megváltozása a szolgáltatón érdekkörén kívüli okokból, így különösen a műsorszolgáltatókkal kötött megállapodásokban bekövetkezett változás.
 - szolgáltatási terület bővítése, szűkítése.

Fenti feltételek fennállása esetén Szolgáltató jogosult a díjak feltételeit is egyoldalúan módosítani.

Lényeges változásnak (módosításnak) minősül különösen a szolgáltatások igénybevételének feltételeire, vagy minőségi célértékeire vonatkozó változás.

A Szolgáltató az Előfizetőt az ÁSZF módosítás hatálybalépését megelőzően legalább 30 (harminc) nappal köteles értesíteni, az alábbi tartalommal:

- a) pontos utalás az ÁSZF módosított rendelkezéseire,
- b) a módosítások lényegének rövid leírása,
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontja,
- d) a módosított és közzétett ÁSZF elérhetősége,
- e) díjmódosítás esetén a módosított szolgáltatási díj pontos összege,
- f) a módosítás indokolása,
- g) az előfizetőt az egyoldalú módosításra tekintettel megillető jogosítványok megjelölése.

A Szolgáltató nem köteles a 30 napos értesítési határidő betartására olyan esetekben, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatások feltételeit nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

A Szolgáltató az Előfizetőt az ÁSZF módosítás hatálybalépését megelőzően legalább 30 (harminc) nappal köteles értesíteni az alábbiak szerint (közlemény útján történő értesítés):

- a) az értesítendő Előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a Szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán

Készítés időpontja: 2004. december 19.
Módosítás időpontja: 2011. augusztus 01.



is közzétenni.

A nyilatkozattétel elmulasztása nem minősülhet azonban az előfizető, illetve igénylő számára többletterhet jelentő, az adott (Előfizető által igénybe vett) szolgáltatáshoz kapcsolódó új, illetve kiegészítő szolgáltatás megrendelését eredményező szerződésmódosításra vonatkozó ajánlat elfogadásának.

4.3. Az Előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogok

Amennyiben Előfizető a módosított feltételeket nem fogadja el, úgy kifejezett nyilatkozatával jogosult a szerződést azonnali hatállyal, írásban felmondani a Szolgáltató módosítás tárgyában megküldött értesítését (Közlemény megjelenését) követő 8 napon belül. Amennyiben a módosítás hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani a szerződést az értesítéstől (Közlemény megjelenésétől) számított 15 napon belül.

Nem mondhatja fel azonban a szerződést, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartamra veszi igénybe, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és ha a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja az előfizetői szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

A nyilatkozattétel elmulasztása elfogadásnak minősül. A nyilatkozattétel elmulasztása nem minősülhet az Előfizető, vagy az Igénylő számára többletterhet jelentő, az adott (előfizető által igénybe vett) szolgáltatáshoz kapcsolódó új, illetve kiegészítő szolgáltatás megrendelését eredményező szerződésmódosítás elfogadásának.

Amennyiben a szerződésmódosításra a szolgáltatási díjak változása miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása elfogadásnak minősül, ha arról a Felek az egyedi előfizetői szerződésben ekként állapodtak meg.

Amennyiben a szolgáltatásra irányuló igénybejelentés megtételét követően a Szolgáltató az ÁSZF-et egyoldalúan módosítja, abban az esetben az ÁSZF közzétételét követő 8 (nyolc) napon belül az igénylő minden hátrányos jogkövetkezmény nélkül elállhat a szerződés megkötésétől.

4.4 Az egyedi előfizetői szerződés és az ÁSZF kétoldalú módosítása

Az előfizetői szerződés és az ÁSZF kétoldalú módosítása szóban, írásban és ráutaló magatartással is létrejöhet.

Előfizetői szerződés és ÁSZF kétoldalú módosítás szükséges akkor, ha nem állnak fenn a 4.2 pontban meghatározott esetek.

A Szolgáltató az Előfizetőt az ÁSZF módosítás hatálybalépését megelőzően legalább 30 (harminc) nappal köteles értesíteni az alábbi módokon (közvetlen értesítés):

- a) az Előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés levélben); vagy
- b) elektronikus levélben; vagy
- c) egyéb elektronikus hírközlés útján.

Fentiekben feltüntetett b) és c) pontban foglalt értesítési módokat Szolgáltató csak abban az esetben alkalmazhatja, amennyiben maradó módon rögzíteni tudja, hogy Előfizető a szóbeli értesítést tudomásul vette, vagy az elektronikus dokumentumban foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról előzetesen nyilatkozó

Előfizetőnek megküldte [elektronikus aláírásról szóló 2001. évi XXXV. törvény 2. §-ának 12. pontja].

A Szolgáltató az Előfizetőt az ÁSZF módosítás hatálybalépését megelőzően legalább 30 (harminc) nappal köteles értesíteni, az alábbi tartalommal:

- h) pontos utalás az ÁSZF módosított rendelkezéseire,
- i) a módosítások lényegének rövid leírása,
- j) a módosítások hatálybalépésének időpontja,
- k) a módosított és közzétett ÁSZF elérhetősége,
- l) díjmódosítás esetén a módosított szolgáltatási díj pontos összege,
- m) a módosítás indokolása,
- n) az Előfizetőt az egyoldalú módosításra tekintettel megillető jogosítványok megjelölése.

A nyilatkozattétel elmulasztása - ráutaló magatartással létrejött előfizető szerződés kivételével - nem minősülhet az előfizető, illetve igénylő számára többletterhet jelentő, az adott (előfizető által igénybe vett) szolgáltatáshoz kapcsolódó új, illetve kiegészítő szolgáltatás megrendelését eredményező szerződésmódosításra vonatkozó ajánlat elfogadásának.

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.

Amennyiben a szerződésmódosításra díjváltozás miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása elfogadásnak minősül.

4.5. Az egyszeri díj fizetéséhez kötött szerződésmódosítás esetei

Jelen pontban meghatározott módosítások külön díjazását az Általános Szerződési Feltételek 3. számú melléklete tartalmazza.

4.5.1. Áthelyezés

Ha az előfizető az előfizetői hozzáférési pontot a szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül változtatni kívánja (áthelyezés), a szolgáltató köteles ennek a kérelem beérkezésétől számított 30 napon belül eleget tenni.

Áthelyezés csak akkor biztosítható, ha a kért helyen a szolgáltató megfelelő műszaki feltételekkel rendelkező hálózattal bír. Ha az új szolgáltatás hozzáférési ponton a Szolgáltató rendelkezik a szolgáltatás nyújtásához szükséges hálózati feltételekkel, ám a kábel kapcsolat az Előfizető ingatlanában nincsen kiépítve, abban az esetben az Előfizető az áthelyezés díján felül az egyszeri kábelcsatlakozás kiépítéséért járó díjat is köteles a Szolgáltatónak megfizetni. Ha a szükséges műszaki feltételek nem állnak fenn, akkor a szolgáltató az előfizetőt 15 napon belül értesíti, a teljesítés időpontjának (év, negyedév) megjelölésével.

Amennyiben a Szolgáltató az Előfizetővel közölt teljesítési időpontot nem tartja be, úgy a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada. A Szolgáltató a kötbér összegét az átírási díjat tartalmazó számlán írja jóvá. Az áthelyezési díj mértékét a díjszabás tartalmazza.

A Szolgáltató nem köteles áthelyezni a szolgáltatás hozzáférési pontot az Előfizető kérésére akkor, ha az előfizetőnek a szolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn.

4.5.2. Átírás

A szolgáltató az előfizető kérésére módosíthatja az előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be anélkül, hogy az előfizetői hozzáférési pont helye megváltozna (átírás). Az Előfizető átírás esetén belépési díj fizetésére nem kötelezhető.

Az előfizető és az új igénylő közös kérelme alapján a szolgáltató az előfizetői szerződést 15 (tizenöt) napon belül átírja az új igénylőre, amennyiben a műszaki feltételek nem változnak és az új igénylő a szolgáltatás-hozzáférési pontnak helyt adó ingatlan jogszerű használója, és a felek valamelyike az előfizető esetleges díjhátralékát rendezzi, továbbá az új igénylőnek a már nevén lévő korábbi vagy még élő szolgáltatásból eredő díjhátraléka nincs.

A teljesítési határidő a formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezését követően kezdődik meg. A határidő be nem tartása esetén a szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmadával megegyező összegű kötbért köteles fizetni, és a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán jóváírni.

Az előfizető halála esetén a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítési helyének örököse kérelme alapján a szolgáltató az előfizetői szerződést 15 napon belül az örökösré átírja, feltéve, hogy a jogutód az előfizető esetleges díjhátralékát megfizeti.

Az átírás feltételei nem alkalmazhatók arra az esetre, ha az átírással egyidejűleg a szolgáltatás hozzáférési pont helye is megváltozik.

4.5.3. Változás az előfizető adataiban

Az Előfizető az előfizetői szerződésben szereplő adataiban, a képviselője személyében, valamint jogállásában bekövetkezett változást – ideértve a számlázási cím változását is – köteles haladéktalanul, de legkésőbb az adatváltozást követő 8 (nyolc) napon belül bejelenteni a Szolgáltatónak. A nem egyéni Előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni.

A Szolgáltató az előfizetői adatok megváltozására vonatkozó bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését követelheti az Előfizetőtől.

5. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSÉNEK ESETEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELÉS ESETEI ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTÉKE

5.1. Szolgáltatás szünetelése az előfizető kérelmére

Az előfizetőnek a szüneteltetésre vonatkozó írásbeli kérelme alapján a szolgáltató a szolgáltatás nyújtását – amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik – köteles szüneteltetni. Az előfizető ilyen irányú kérelmének végrehajtását a szolgáltató a kérelem kézhezvételét követő 30 napon belül teljesíti. A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. A szüneteltetés az előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti.

A szünetelés évente egyszer kérhető, melynek időtartama egyéni előfizető esetén nem lehet több 6 hónapnál, üzleti / közületi előfizetők esetén 3 hónapnál.

Ha az előfizetői szolgáltatás az előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az előfizető csökkentett díj fizetésére köteles. A díj mértékét az ÁFSZ 3. számú függeléke tartalmazza.

5.2. A szolgáltatás szünetelése karbantartás, illetve a szolgáltató érdekkörén kívül eső ok esetén

Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet:

- az előfizető a szünetelést legalább 15 nappal megelőző előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre - amely naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg. A szolgáltató a szünetelésről a hálózatán fogható információs képűtség csatornán keresztül vagy az ÁSZF 12.1. pontja szerint egyéb módon a szünetelést megelőzően 15 nappal tájékoztatja az előfizetőt.;
- előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén;
- a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorista elhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.

Szolgáltató az Előfizetőket az a) pontban meghatározott esetekben, az értesítendő Előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján és 30 nappal megelőzően köteles értesíteni, amellyel egyidejűleg a Szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is közzétenni.

Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre - ide nem értve az általános szerződési feltételekben meghatározott rendszeres karbantartást -, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles.

Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat. Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy a Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

6. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK, ÍGY KÜLÖNÖSEN AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL INDÍTOTT VAGY AZ ELŐFIZETŐNÉL VÉGZŐDTETETT FORGALOM KORLÁTOZÁSÁNAK, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI, VAGY MÁS JELLEMZŐI CSÖKKENTÉSÉNEK AZ ESETEI ÉS FELTÉTELEI

6.1. Az előfizetői szolgáltatás korlátozása

A szolgáltató az előfizetőnél végződött szolgáltatás igénybevételének korlátozására, az előfizetői szolgáltatás minőségi, vagy más jellemzőinek csökkentésére az előfizető egyidejű értesítése mellett az alábbi esetekben jogosult:

- az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott,
- az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt a hálózati szolgáltatás céljára használja,
- a műsorjelet jogosulatlanul vételezi, a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja, vagy az előfizető a vételezettnél alacsonyabb

- programcsomagra érvényes előfizetői szerződéssel rendelkezik, a szerződéstől eltérő előfizetői minőségben, eltérő célra használja a szolgáltatást,
- d) az előfizető a szolgáltató részére az esetleges díjtartozás megfizetésének céljából vagyoni biztosítékot nem adott és a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt – de legalább 30 napos – határidő elteltét követően esedékes díjtartozása van,

Amennyiben az előfizető a fizetési emlékeztetőben foglalt díjtartozását nem egyenlíti ki a megjelölt határidőn belül, úgy a szolgáltatás korlátozásra kerül az arról szóló értesítés kiküldésével egyidejűleg.

A szolgáltató köteles a korlátozást haladéktalanul megszüntetni, ha az előfizető a korlátozás okát megszünteti, és rendezi a korlátozáshoz kapcsolódó eseti díjakát, és erről a szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez.

A szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért az ÁSZF-ben meghatározott díjat számol fel. A fizetési emlékeztető és a szolgáltatás korlátozásáról szóló értesítés mindenkori adminisztrációs díja az Általános Szerződési Feltételek 3. számú mellékletében kerül meghatározásra.

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

7.1. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei

- a szerződésben meghatározott idő elteltével;
- szolgáltatói felmondással;
- előfizetői felmondással;
- a szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével;
- egyéni előfizető elhalálozása esetén; ha nincs átírásra jogosult örökös;
- nem természetes személy előfizető jogutód nélküli megszűnésével;
- a Felek közös megegyezésével.

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén az előfizető köteles a szolgáltató tulajdonában lévő és a hálózatról leválasztható kihelyezett távközlő berendezéseket és eszközöket (pl. telefon adapter, set-top-box, kábelmodem) rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban a személyes ügyfélszolgálaton visszaszolgáltatni, a szerződés megszűnésétől számított 8 napon belül, ellenkező esetben a szolgáltató kártérítési díjat számlázhat ki az eszközök mindenkor nyilvántartott értéke alapján.

7.2. Előfizetői rendes felmondás

Az előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződés felmondására irányuló szándékát legfeljebb 8 napos határidővel bármikor írásban sajátkezű aláírásával ellátott (postai úton, e-mailben, faxon eljuttatott) dokumentumon, szóban, telefonon tett bejelentéssel a szolgáltató ügyfélszolgálati irodáiban jelezheti, de a felmondás tényét a szolgáltató minden esetben az erre a célra rendszeresített formanyomtatvány kitöltésével nyugtázza. Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy csak és kizárólag abban az esetben tekintse a postai úton, e-mailben, faxon hozzá eljuttatott írásbeli felmondást tényleges, előfizető általi felmondásnak, amennyiben az írásos megkeresés alapján az előfizető magát egyértelműen azonosította, és e-mail esetén is szerepel a felmondási dokumentumon az aláírása.

Az előfizetői szerződés felmondása nem mentesíti az Előfizetőt a jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól.

Az Előfizetői Szerződés megszűnésének napja az írásbeli felmondás szolgáltató általi kézhezvételét követő 9. nap.

Az előfizető a szerződés felmondása esetén jelen ÁSZF szerint köteles együttműködni a szolgáltatóval.

A szolgáltató jogosult az elmaradt és halmozódott előfizetési díj megfizetése iránt a jogszabályokban meghatározott és részére nyitva álló törvényes utat igénybe venni.

7.3. A szolgáltató rendes felmondása

A Szolgáltató az előfizetői szerződést 60 napos felmondási idővel írásban, az előfizetőnek címzett tértivevényes levélben mondhatja fel.

A felmondásnak tartalmaznia kell:

- a felmondás indokát, és
- a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját,
- ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, akkor az előfizető tájékoztatását a szerződésszegés megszüntetésének lehetőségéről és a jogkövetkezményekről.

Az előfizetői szerződés megszüntetésére akkor kerülhet sor, ha az előfizető részére a szolgáltató felmondását kézbesítették. A felmondást akkor is kézbesítettnek kell tekinteni, ha a szolgáltató által küldött tértivevényes levél nem kereste, ismeretlen, vagy elköltözött jelzéssel érkezik vissza.

A Szolgáltató általi felmondás esetén a felmondási idő alatt – amennyiben annak oka az Előfizető szerződésszegése – a Szolgáltató jogosult az előfizetői szolgáltatásokat korlátozni. Az előfizetői szerződés felmondása nem mentesíti az előfizetőt a szolgáltatási szerződésből eredő tartozásainak megfizetése alól, melyet a felmondással egy időben köteles kiegyenlíteni.

7.4. Az előfizetői szerződés felmondása előfizetői szerződésszegés esetén

A szolgáltató az előfizető szerződésszegése esetén az előfizetői szerződést 15 napos határidővel felmondhatja, 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. Különösen ilyennek minősülnek a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését veszélyeztető cselekmény, ha az előfizető a szolgáltatáshoz használt eszközöket a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, megrongálja, illetve nem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze,
- az előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően is a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, továbbvezeti,
- az előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

Ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, és az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a

Készítés időpontja: 2004. december 19.
Módosítás időpontja: 2011. augusztus 01.



szolgáltató felmondásával. Erről a szolgáltató köteles az előfizetőt írásban értesíteni.

Amennyiben az előfizető több előfizetéssel is rendelkezik, és azok bármelyikével kapcsolatban megszegi a jelen ÁSZF-ben foglaltakat, úgy a szolgáltató jogosult szankciókat az előfizető összes előfizetésén egyidejűleg azonnali hatállyal alkalmazni.

7.5. Előfizetői szerződés felmondása díjtarozása miatt

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 felszólítás megtörténtét követően sem egyenlítette ki. A felszólításban előírt fizetési póthatáridő 8 nap. A Szolgáltató nem mondja fel az előfizetői szerződést, ha az előfizető a póthatáridőn belül fizetési hátralékát rendezi. Nem jogosult a Szolgáltató felmondani az előfizetői szerződést, ha a díjtarozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetőleg havi előfizetési díj hiányában, vagy 5000 (ötezer) forintnál magasabb előfizetési díj esetén az 5000 forintot, vagy ha az előfizető a díjtarozás összegszerűségét vitatja és a vita rendezése érdekében a hatósághoz, vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy a Szolgáltatás nem vitatott esedékes, illetőleg további díjait megfizeti.

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás felmondása helyett az Előfizető díjtarozása esetén 3 (három) havi előfizetői díjnak megfelelő vagyoni biztosítékot kérni. Amennyiben az Előfizető a biztosítékadási kötelezettségének eleget tesz, úgy a Szolgáltató a Szerződést nem mondja fel.

7.6. A szolgáltató díj visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén

Az előfizetői szerződés megszűnésekor az előfizető túlfizetése esetén a szolgáltató a túlfizetés mértékéig, az előfizető írásbeli kérésére az abban meghatározott bankszámlaszámra vagy postai címre teljesítve köteles a díjvisszatérítésre. A bruttó 500,-Ft összeg alatti túlfizetést a szolgáltató az ügyfélszolgálaton téríti vissza.

7.7. Az előfizető feltételes kedvezmény-fizetési kötelezettsége

Amennyiben az előfizetői szerződés megkötésekor az előfizető kedvezményt vett igénybe, melyet a szolgáltató a megjelölt szolgáltatási szint igénybevételéhez kötött, az előfizető nem jogosult a hűségnyilatkozat időtartama alatt a szerződés felmondására, módosítására. Ezen esetekben az előfizető elveszti a kedvezményt. A kedvezményt abban az esetben is elveszti az előfizető, ha a szerződés szolgáltató általi felmondására az előfizető szerződésszegése miatt kerül sor.

Az előfizető a feltételes kedvezmény elvesztése esetén köteles a kedvezménynek a hűségnyilatkozatban megállapított összegét késedelmi kamattal növelten a szolgáltató részére megfizetni.

Amennyiben az előfizető a hűségnyilatkozat időtartama alatt a szolgáltatás szüneteltetését kéri, úgy a hűséggel érintett időtartam számításánál azt az időtartamot kell figyelembe vennie a szolgáltatónak, amely alatt az előfizető ténylegesen igénybe vette a szolgáltatást.

8. A HIBABEJELENTŐ ELÉRHETŐSÉGE, VÁLLALT HIBAELHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉKEK, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉNEK MENETE

8.1. A hibabejelentő szolgálat elérhetősége

A szolgáltató központi hibabejelentő szolgálata a nap 24 órájában az év 365 napján elérhető. Az előfizető a hibát a központi hibabejelentő szolgálat telefonszámán a 1272-es telefonszámon az ugyfelszolgalat@digikabel.hu címen, valamint a személyes ügyfélszolgálatokon jelentheti be. (A személyes ügyfélszolgálatok elérhetőségei megtalálhatók az 1. sz. mellékletben). A hibabejelentés elengedhetetlen feltétele, hogy az előfizető (hibabejelentő) közölje a hibával érintett szolgáltatásra vonatkozó szerződés számát, annak érdekében, hogy minden kétséget kizáróan behatárolható legyen a bejelentő, illetve a szolgáltatás. A szolgáltató a hiba bejelentése után haladéktalanul megkezdi a hiba behatárolását.

Jelen ÁSZF alkalmazása során előfizetői hibabejelentésnek minősül minden olyan, az ügyfélszolgálaton személyesen, továbbá írásban, elektronikus úton tett vagy eljuttatott, valamint telefonon tett bejelentés, amely szolgáltatás korlátozott használhatóságára vagy az igénybe vehetőség hiányára irányul.

Az ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása érdekében a szolgáltató köteles havi átlagban az ügyfélszolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 120 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését is biztosítani.

8.2. A hibabejelentés nyilvántartása

A szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás során tett intézkedéseket visszakövethető módon rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrzi.

A szolgáltató a hibabejelentést az előfizető részére visszaigazolja, és azt nyilvántartásba veszi. A hibabejelentéssel kapcsolatos értesítés telefonon bejelentett hiba esetén a bejelentett hiba visszaolvasásával megtörténtnek tekintendő. Írásban bejelentett hiba esetén a szolgáltató az előfizető által megadott telefonszámon vagy szükség szerint írásban értesíti az előfizetőt a hibafelvétel fogadásáról és a hibabehatároló eljárás eredményéről.

A hibabejelentésnek és az ahhoz kapcsolódó nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- a) az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;
- b) az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót;
- c) a hibajelenség leírását;
- d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- e) a hiba okát;
- f) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát);
- g) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;
- h) az előfizető értesítésének módját és időpontját.

Az elvégzett vizsgálat alapján a szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással köteles az előfizetőt értesíteni arról, hogy:

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

Amennyiben a hibabehatároló eljárás során a szolgáltató az előfizetőnél talált hibát elhárította, és azt az előfizető a szerelési lapon igazolja, a visszaigazolás megtörténtnek tekintendő.

8.3. A szolgáltató hibás teljesítése

A szolgáltató hibás teljesítésének minősül, a szolgáltató érdekkörében felmerülő műszaki üzemeltetési zavarból keletkező minőségromlás.

Hibásan teljesít a szolgáltató különösen ha:

- a szolgáltatás működési rendellenesség következtében korlátozottan használható,
- a szolgáltatás igénybevétele a szolgáltató hatáskörébe tartozó okból kifolyólag lehetetlen,
- a szolgáltató elmulasztja az üzemeltetésben lévő rendszer karbantartását, illetve a mindenkor technikai és vetéli lehetőségeknek a megfelelő műszaki fejlesztését,
- az ügyfélforgalom előtt nyitva álló helyiségben közzétett időszakban az ügyfélszolgálatot nem tartja fenn.

Nem minősül a szolgáltató hibás teljesítésének:

- ha a hiba az előfizető érdekkörében keletkezett, illetve ha az előfizető az alapvetően biztosított szolgáltatás minőségétől eltérő szolgáltatást, illetve szolgáltatási feltételek teljesítését várja el,
- ha a hiba elháríthatatlan külső ok miatt keletkezett.

8.4. Hibaelhárítási célértékek

A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valóságnak bizonyult hibát – ha az a 8.3. pont szerint hibás teljesítésnek minősül - annak bejelentésétől legfeljebb 72 órán belül kijavítani. Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében és az előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, (ilyen oknak minősül, ha az Előfizető nem elérhető), a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidő a kiesés idő tartamával meghosszabbodik. A kiesés ideje a rendelkezésre állásba nem számít bele, az előfizető díjfizetésre köteles.

8.5. Előfizető kötelezettségei a hibaelhárítással kapcsolatban

Az előfizető köteles a szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a szolgáltatás igénybeviteléhez szükséges műszaki berendezések (pl: kábelfonó) elhelyezését és üzembe állítását a felek által előzetesen egyeztetett időpontban véghez vigye. Az előfizető köteles a szolgáltató által felszerelt, használatba adott műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a szolgáltatóval együttműködni.

Az előfizető az adathálózat, adathálózat (Internet) hálózatot érintő karbantartási vagy javítási munkát a szolgáltatótól kívül mással nem végeztethet. Az előfizető teljes kártérítéssel tartozik abban az esetben, ha illetéktelen beavatkozás folytán a hálózat kárt szenved. Amennyiben a hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a szolgáltató által használatba adott műszaki berendezésből adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket a szolgáltató számlája alapján köteles az előfizető a szolgáltató számára megfizetni. Az előfizető köteles a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybeviteléhez szükséges, a szolgáltató által felszerelt technikai eszközök és berendezések teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetés-szerű használatra

alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért helyt állni.

A hibaelhárítás, a hiba okának kivizsgálása érdekében – ha a kivizsgálás, vagy a hiba kijavítása kizárólag a helyszínen lehetséges – az ingatlan tulajdonosa (használója) tűrni köteles, hogy előzetes értesítés alapján a szolgáltató erre felhatalmazott képviselője az ingatlan területére kivizsgálás, karbantartás és hibaelhárítás céljából szolgáltatás céljára szolgáló eszközt (pl.: távközlő berendezést, vezeték, antennát) elhelyezzen.

Az előfizetőnek a hibaelhárítás során a szolgáltatóval együtt kell működnie, a hibaelhárítás lehetőségét a szolgáltatás-hozzáférési ponton, illetve a szolgáltatás-hozzáférési pontnak helyet adó ingatlanban biztosítani köteles (ideértve a tulajdonosi engedélyeket is). Ha a hibaelhárítást az előfizető bejelentése alapján végzi a szolgáltató, az előfizetőt csak akkor kell értesíteni, ha a hiba elhárításához szükséges bejutni arra az ingatlanra, ahol az előfizető által használt szolgáltatás hozzáférési pont található.

Ha a hibaelhárítás során a szolgáltató megbízottja nem tud az érintett ingatlanra bejutni, értesítés hátrahagyásával tájékoztatja az előfizetőt a helyszíni kiszállás következő időpontjáról vagy az időpont egyeztetés lehetőségéről.

Ha a szolgáltató az előfizető kérésére az előfizetővel egyeztetett időpontban a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett ponthoz kiszáll, az előfizető a díjszabásban meghatározott mértékű kiszállási díjat köteles megfizetni, kivéve, ha a kiszállásra a szolgáltatótól felmerült okból kerül sor. A díjfizetési kötelezettség az előfizetőt abban az esetben is terheli, ha a szolgáltató az előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy amennyiben a hiba oka az előfizetőnél merült fel (pl. előfizető hibás végberendezése, rongálása, stb.), továbbá téves – hibabejelentés, illetve megtévesztés esetén.

Amennyiben ennek feltételei adottak, a szolgáltató a kiszállást az előfizető kérésére soron kívül teljesíti. Ez esetben a szolgáltató az előfizető kérésének elfogadásától számított hat órán belül a kiszállást a díjszabásban meghatározott mértékű expressz kiszállási díj ellenében teljesíti.

Ha a hibaelhárítási kötelezettségét a szolgáltató az előfizető, vagy 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.

Amennyiben az előfizető jogellenes magatartásával más előfizetőket is érintő hibaelhárítást hiúsít meg, felel a szolgáltatónak okozott kárért.

Kizárólag a szolgáltató - illetve megbízottja - jogosult a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett hálózattal kapcsolatos hibák kijavítására. Ha a szolgáltató a hibaelhárítás során azt állapítja meg, hogy az előfizető a meghibásodott hálózat javítására a szolgáltatótól kívül mást vett igénybe vagy saját maga kívánta megjavítani és ezzel kárt okozott, az okozott kárt köteles megtéríteni, valamint köteles viselni a szolgáltatónak a hiba elhárításával kapcsolatban felmerült költségeit.

8.6. Együttműködés más szolgáltatókkal a hibaelhárítás terén

Amennyiben a szolgáltatás hibája, hibás működése más szolgáltató hatáskörében felmerülő hiba miatt következett be, úgy a szolgáltató vállalja azt, hogy erről az érintett szolgáltatót, értesíti.

Ha a szolgáltató a hálózatban bekövetkezett hibát kijavítani nem tudja, úgy köteles más hozzáértő szolgáltató, illetve más gazdálkodó szervezet segítségét igénybe venni. Ilyen közreműködésért az előfizetőtől a szolgáltató többletdíjat nem követelhet.

8.7. Karbantartási szolgáltatások

A Szolgáltató - az Előfizető részére nyújtott szolgáltatás zavartalanosságának biztosítása érdekében – az általa igénybe vett elektronikus hírközlési hálózatot időszakonként mind az előfizetői átdadási pont és az előfizetői végberendezés között – ideértve az előfizetőnek használatba adott berendezéseket is - mind pedig az előfizetői átdadási pont és a szolgáltató fejállomása között ellenőrzi.

A Szolgáltató az előfizetői átdadási pont és az előfizetői végberendezés közötti szakasz vonatkozásában a hálózatának műszaki állapotáról elsősorban az Előfizető bejelentése és az előfizetőnél telepített berendezések jelzései alapján értesül.

A Szolgáltató az előfizetői átdadási pont és a szolgáltató fejállomása közötti szakasz vonatkozásában a hálózatának műszaki állapotát elsősorban a Szolgáltató szakemberei által a hálózaton végzett rendszeres (3 havi) és eseti jellegű mérések eredményei alapján ellenőrzi.

A Szolgáltató a hálózat karbantartásáról esetenként és abban az esetben dönt, ha az Előfizető indokolt bejelentése vagy a Szolgáltató szakembereinek jelzése alapján a hálózat valamely szakaszának vagy elemének állagára tekintettel annak karbantartása mutatkozik szükségesnek. Amennyiben a hálózat karbantartása a szolgáltatás szünetelését vonja maga után, a Szolgáltató erről az Általános Szerződési Feltételekben foglalt rendelkezések szerint értesíti az Előfizetőt.

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

9.1. Az ügyfélszolgálat működése

A szolgáltatással kapcsolatos előfizetői igények kezelése, illetve az előfizetők megfelelő tájékoztatása, kiszolgálása érdekében a szolgáltató ügyfélszolgálatokat működtet, amelyek felsorolását jelen ÁSZF 1. pontja valamint 1. számú melléklete tartalmazza.

A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az ügyfélszolgálat hivatalos hívószámaira érkezett hívásokról hangfelvételt készítsen, amiről a hívó féllet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. A szolgáltató a rögzített hanganyagot a hívó fél kérésére a tárolási időn belül rendelkezésre bocsátja. A szolgáltató a rögzített hanganyagokat a rögzítés napját követő 1 évig tárolja.

9.2. Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése

Az előfizető írásban, telefonon vagy személyesen tett - észrevételét, reklamációját vizsgálja, és erről az észrevétel, reklamáció benyújtásától számított 30 napon belül a bejelentéssel megegyező módon, általában amennyiben mód van rá, e-mail-en tájékoztatja az előfizetőt. Telefonon érkező észrevételt, reklamációt a szolgáltató az ügyfélszám bemondásával fogadja el, ez esetben a szolgáltató az észrevétel, reklamáció természetétől függően, indokolt esetben írásban válaszol.

A szolgáltató köteles az előfizetőt tájékoztatni a reklamáció kezelésével kapcsolatos eljárásról az alábbiak szerint:

- Az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat írásban és személyesen teheti meg a szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában, a területileg illetékes Fogyasztóvédelmi Felügyelőségnél és a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságnál, vagy az illetékes bíróságnál, illetve békéltető testületnél.

- A szolgáltató az ügyfélszolgálathoz érkező panaszokat 30 napon belül kivizsgálja, és annak eredményéről az előfizetőt értesíti.
- A panasz elutasítása esetén a szolgáltató írásban tájékoztatja az előfizetőt azon hatóság, valamint békéltető testület címéről, mely előtt panaszával eljárást kezdeményezhet.

A 30 napos válaszadási határidőt Szolgáltató a kábeles szolgáltatással kapcsolatos megkeresések esetén a hivatalos elérhetőségekre érkezett megkeresésekre garantálja.

Hivatalos elérhetőségek:

Postacím: 1384, Budapest, Pf.: 739

Telefon: 1272

Elektronikus (email) cím: ugyfelszolgalat@digikabel.hu,

hibabejelenlo@digikabel.hu

Fax-szám: 06-1-707-0009

Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy elektronikus úton csak a hibabejelenlo@digikabel.hu e-mail címre érkező bejelentést tekinti hibabejelentésnek. E-mail útján érkező hibabejelentés esetén Szolgáltató csak a beazonosítható és teljes körű hibaleírást tudja nyilvántartásba venni. Az automatikus válasz-küldés a bejelentés fogadásáról nem minősül a hibabejelentés elfogadásának.

9.3. Díjreklamáció

Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a számlázási rendszere zárt, a díj megállapítása helyes volt. A szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, megvizsgálja és legfeljebb 30 napon belül írásban tájékoztatja az előfizetőt. E határidő elmulasztása esetén a szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizető szerződést a 7.4. bekezdésében foglaltak szerint felmondani.

Ha az előfizető a reklamációt a díjfizetési határidő lejártá előtt nyújtja be a szolgáltatóhoz, és a bejelentést a szolgáltató nem utasítja el öt napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának idő tartamával meghosszabbodik.

Ha a szolgáltató az előfizetői bejelentésnek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az előfizető számláján jóváírja, vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az előfizető részére visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a szolgáltatót az előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével.

Bruttó 500,-Ft alatti túlfizetést a szolgáltató az ügyfélszolgálaton téríti vissza, vagy ír jóvá.

Az előfizető kérésére a szolgáltatónak biztosítania kell, hogy az előfizető az adatkezelési szabályok figyelembevételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

A szolgáltató az egyéni előfizető kérésére a fenti bekezdésben foglalt adatokat évente legfeljebb három alkalommal nyomtatott formában díjmentesen köteles átadni. Ha a díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatásokból megállapítható, hogy a díjreklamációt a szolgáltató érdekkörében felmerült körülmény okozta, abban a naptári évben, amikor az első ilyen díjreklamáció bekövetkezett, a szolgáltató az adatokat korlátlan számú alkalommal köteles nyomtatott formában díjmentesen átadni.

9.4. Az előfizetői igény kezelése

Az előfizető a bejelentésének elutasítása esetén jogosult a 2003. évi C. törvény felhatalmazása alapján a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság, a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője, valamint a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) alapján a Fogyasztóvédelmi Felügyelőség vizsgálatát kérni, továbbá az illetékes békéltető testületnél eljárást kezdeményezni. Az előfizető kérésére a szolgáltatónak biztosítania kell, hogy az előfizető az adatkezelési szabályok figyelembe vételével, a saját adatainak vonatkozásában a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a számlázási adataira vonatkozó kimutatást.

9.5. Kötér és kártérítési igények intézése

A szolgáltató felelőssége felróhatósága esetén áll fenn, azaz a szolgáltató mentesül a kötbérfizetési kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható. A szolgáltató a jelen szerződés alapján nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyeket a szolgáltatása érdekkörén kívül eső meghibásodásából vagy elégtelenségéből adódtak. Nem kell a szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható. A kármelegítési és kártérítési kötelezettség teljesítéseként az előfizető vállalja, hogy a szolgáltató haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a szolgáltató szolgáltatása nem, vagy nem kielégítően működik. A szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, melyek azért merülnek fel, mert az előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

9.6. Vis maior

Egyik fél sem felel a szerződés szerinti kötelezettsége teljesítéséért azon esetekben, amikor olyan, bármely fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmények (vis maior) merülnek fel, amelyek megakadályozzák a szerződés teljesítését, illetőleg a szolgáltatás igénybevételét. Ilyen körülmények különösen: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, terrortámadás vagy természeti katasztrófa, súlyos energia-ellátási zavar, munkabeszüntetés, a honvédelmi törvény, rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés.

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

10.1 Az Előfizető jogai a szolgáltatás hibás teljesítése esetén

Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a szolgáltató az előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

A szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetőleg a

hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben tőle elvárható.

Nem kell a szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható. Ha az előfizető a szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz, illetve a hatóságon belül a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulhat.

10.2 A hiba kijavításának átmeneti, vagy tartós lehetetlensége esetén az Előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke

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 hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző hat hónapban az előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorososa. 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.

Amennyiben az előfizetőn kívül álló okból a szolgáltatás igénybevétele nem lehetséges, a szolgáltató az Előfizető által megfizetett belépési díjat az Előfizető részére annak késedelmi kamataival együtt visszafizeti.

Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető által bejelentett és valósan minősülő, a szolgáltatás minőségét rontó hiba kijavítását - három hónapig tartó, legfeljebb egy alkalommal meghosszabbítható átmeneti ideig - nem tudja vállalni, ezért az előfizető részére díjcsökkentést nyújt, amelynek mértéke havonta a havi előfizetési díj legalább 15 %-a.

10.3. A szolgáltatás minőségével kapcsolatos viták rendezésének módja

Ha az Előfizető nincsen megelégedve a szolgáltatás minőségével, ennek bejelentésekor - amennyiben a szolgáltató a bejelentésben állítottakkal nem ért egyet - jogosult hatósági-, vagy független műszaki szakértőket felkérni a meg nem felelés igazolására.

A hatósági-, vagy független műszaki szakértői vizsgálat végzésekor a Szolgáltató jogosult jelen lenni. E személyek jegyzőkönyvben rögzített véleményét (mérési eredményeket) a szolgáltató köteles a meg nem felelés előfizető részéről történő igazolásul figyelembe venni. A Szakértő költségeit utólagosan az a fél köteles viselni, akinek állításai valótlanok bizonyultak.

10.4. A Szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos vita rendezése, illetőleg jogorvoslat

Készítés időpontja: 2004. december 19.
Módosítás időpontja: 2011. augusztus 01.



Felek a Szolgáltatással kapcsolatos vitáikat először egymás között békés úton kíséreljék meg rendezni. Annak eredménytelensége esetén az Előfizető jogorvoslatért az alábbi szervekhez fordulhat:

*Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Hivatala
(és területi igazgatóságai).
1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: (1) 375-7777,
Telefax: (1) 356-5520*

*Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság
(és a területi szervek).
1088 Budapest, József krt. 6. Telefon: (1) 459-
4999Telefax: (1) 210 4677*

*Gazdasági Versenyhivatal
1054 Budapest, Alkotmány u. 5. Telefon: (1) 472-8900,
Telefax: (1) 472-8905*

Továbbá a gazdasági kamarák mellett működő független békéltető testületeknél az áruk és szolgáltatások minőségével, biztonságával és a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával; a szerződések megkötésével és teljesítésével kapcsolatos fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezésére van mód.

A szerződés létrejöttével, érvényességével, hatályosságával kapcsolatos viták, a szerződésből eredő díjviták eldöntésére, az előfizetői szerződés késedelmes, vagy hibás teljesítése miatti kártérítési és kötbér igényekkel kapcsolatban a polgári bíróság jogosult dönteni.

Felek a köztük létrejött szerződéses jogviszonyból eredő jogvitáik esetére alávetik magukat Budapesti IV. és XV. Kerületi Bíróság kizárólagos illetékességének.

11. SZÁMLÁZÁS GYAKORISÁGA, INTEGRITÁSA, DÍJKIEGYENLÍTÉS HATÁRIDEJE ÉS MÓDJAI

A Szolgáltató havonta egyszer számlát állít ki az esedékes díjakról és egyéb fizetési kötelezettségekről (a továbbiakban: díjak). A Szolgáltató üzletpolitikai megfontolásból meghatározott időszakra a fentiekől eltérő számlázási gyakoriságot is biztosíthat az előfizetők részére (éves, féléves számlázási gyakoriság).

Új előfizető esetében a Szolgáltató jogosult a szerződés aláírásakor készpénzben kérni az esedékes egyszeri és havi díjakat, melyről készpénzfizetési számlát állít ki.

A számlák kiküldése folyamatosan történik az előfizetők részére, mely időpont nem változtatható előfizetői kérésre.

Az előfizető által kezdeményezett csomagmódosítás legkésőbb a megvalósulás időpontjától számított tíz napot követően elkészített első számlában jelenik meg.

11.1 Kedvezmények

A szolgáltató jogosult arra, hogy előre meghirdetett módon és az általa meghatározott időszakban az egyszeri díjak (pld. bekötési díj) mértékét kedvezményesen állapítsa meg, esetleg részletfizetési kedvezményt is adhat.

A szolgáltató önállóan dönthet a kedvezményekről, meghatározott idejű, illetve meghatározott területi hatályú akciókról, amelyek a díjakat csökkentik. A szolgáltató saját érdekében ezek nyilvánosságát biztosítja.

11.2. Számlázás integritása

A Szolgáltató általi számlázás a Szolgáltatónál vezetett előfizetői nyilvántartás, az előfizető által igénybevevett szolgáltatás alapján történik. A Szolgáltató kizárólag az előfizetői szerződésben szereplő, illetve az előfizetőnek

biztosított és a jelen Általános Szerződési Feltételeknek megfelelő szolgáltatást jogosult kiszámlázni, az előfizetői szerződésben megjelölt díjak szerint. A Szolgáltató számlázási rendszere zárt, külső személyek által nem manipulálható számítógépes automatizáláson alapszik, amelynek alapján az előfizető elfogadja, hogy a szolgáltató által kiállított számla a szolgáltató aláírása nélkül is hiteles.

11.3. A díjkiegyenlítés határideje

A Szolgáltató a fizetendő díjakról számlát bocsát ki az Előfizető felé, melynek kiegyenlítési határideje a számlában feltüntetett befizetési határidő. A számlán a befizetési határidő minden esetben fel van tüntetve. A szolgáltató köteles számláját az azon feltüntetett befizetési határidő előtt 8 nappal az előfizető részére megküldeni.

Amennyiben az előfizető a havi rendszerességgel fizetendő díjakról a hónap végéig nem kap számlát, ezt be kell jelentenie az illetékes személyes ügyfélszolgálaton vagy a telefonos ügyfélszolgálaton.

A rendszeres díjak megfizetése a - számlázási gyakoriságnak megfelelő - tárgyidőszakra vonatkozóan előre, az egyéb díjak az igénybevételt követő számlázási időszakban, utólag esedékesek.

Az Előfizető az elektronikus számla (e-számla) szolgáltatást a www.digi.hu oldalon történő az Ügyfélkapu menüpont alatt választható regisztrációval, valamint a szerződési feltételek elfogadásával rendeli meg.

Előfizető tudomásul veszi, hogy a sikeres regisztrációt követően kizárólag elektronikus úton kap számlát, azaz a továbbiakban sem papíralapú számlát, sem készpénzátutalási megbízást nem állít ki részére Szolgáltató. Az elektronikus számlára vonatkozó előírásokat a 20/2004. (IV. 21.) PM rendelet tartalmazza.

Az e-számla szolgáltatás igénybe vétele esetén a számla kézbesítése az Előfizető által megadott e-mail címre küldött értesítést jelenti, melyben Előfizető tájékoztatást kap Szolgáltatótól az e-számlának a www.digi.hu weboldalon, az Ügyfélkapu menüpont alatt történő megjelenéséről.

11.4. Fizetési módok

Az előfizető saját választása szerint készpénzben vagy pénzügyintézetben keresztül egyenlítheti ki számláit.

Készpénzes fizetési módok:

- a) a szolgáltató által biztosított postai készpénz-átutalási megbízással;
- b) az ügyfélszolgálati irodában történő befizetéssel;

Pénzügyintézetben keresztül történő fizetési módok:

- a) az előfizető által adott megbízás alapján pénzügyintézetnél vezetett folyószámláról (csoportos beszedési megbízás). Két egymást követő sikertelen beszedési kísérlet esetén azonban a Szolgáltató jogosult postai készpénz-átutalási megbízáson beszedni az elmaradt szolgáltatási díjakat.
- b) az előfizető részéről banki átutalással;
- c) felhatalmazó levél alapján azonnali beszedési megbízással;

A b) és c) pontban meghatározott fizetési módok esetében előfizetőnek kell gondoskodnia a pénz egyértelmű azonosítására vonatkozó adatok közléséről, melynek elmulasztásából eredő következményekért az előfizető felel.

Készítés időpontja: 2004. december 19.
Módosítás időpontja: 2011. augusztus 01.



11.5. Összevont számlázás

A Szolgáltató jogosult az Előfizetőnek nyújtott összes előfizetői szolgáltatásról (kábeltelevízió, Internet, telefon) egy, a szolgáltatási díjakat összevontan tartalmazó számlát kiállítani. Amennyiben az Előfizető által a szolgáltatónak megfizetett díj az ilyen módon kiszámlázott szolgáltatási díjakat nem fedezi, abban az esetben a szolgáltató az alábbi szolgáltatások sorrendjében számítja be az előfizető által teljesített részletfizetéseket:

- Kábeltelevíziós szolgáltatás;
- Internet szolgáltatás;
- Helyhez kötött telefon szolgáltatás.

11.6. Késedelmi kamat

Szolgáltató jogosult késedelmes fizetés esetén késedelmi kamatot felszámolni Előfizető felé, melynek mértéke a Ptk-ban meghatározott mindenkori törvényes késedelmi kamat mértékének felel meg.

A késedelmes időszak első napja a befizetési határidőt követő nap.

Késedelmi kamat illeti meg a Szolgáltatót az alaptalanul reklamált, illetve a befizetési határidőt követően megkifogásolt számlák esetében is, a fizetési határidőig be nem fizetett számlaösszeg erejéig.

A Szolgáltató által hibásan kiszámlázott és pénzügyileg rendezett tételek esetében - az előfizetői reklamáció jogossága esetén - az Előfizetőt a késedelmi kamattal egyező mértékű kamattal számolt jóváírás illeti meg, a befizetés és az előfizetőnek való visszautalás közti időszakra.

11.7. Adminisztrációs díj

Az Előfizető a Szolgáltató részére adminisztrációs díjat fizet, amennyiben a Szolgáltató olyan adminisztrációs eljárását – szolgáltatását – vesz igénybe, melyre vonatkozóan a Szolgáltatónak nem áll fenn jogszabályi kötelezettsége, illetve olyan adatok szolgáltatásáért, amelyet az Előfizető igényel és erre a Szolgáltatónak lehetősége van.

Az adminisztrációs díjra vonatkozóan a díjszabás tartalmazza a részleteket.

11.8. Egyéb díjak

Szolgáltató jogosult díjtarozás esetén követelése behajtása céljából, az általa megbízott és vele szerződéses jogviszonyban álló követeléskezelő társaság részére díjhátralékkal rendelkező előfizetőinek adatait átadni, továbbá a követeléskezelő társaság eljárásának adminisztrációs díját (hátralékos ügyenként legfeljebb bruttó 3.000,-Ft-ot) az előfizetőre áthárítani.

12. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE, AZ ÉRTEŚITÉSEK MÓDJA

A szolgáltató az általános szerződési feltételeket az ügyfélszolgálatán, valamint a honlapján közzéteszi.

A szolgáltató az ÁSZF módosítását megelőzően 30 nappal értesíti az előfizetőt. A szolgáltató nem köteles az ÁSZF azon módosításai esetén értesíteni az előfizetőt, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó ÁSZF-et nem érinti.

12.1. Az értesítés módja

Az értesítés módját a szolgáltató az érintett előfizetők számának függvényében határozza meg. A szolgáltató az értesítést az alábbi módokon teljesítheti:

- az előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés levélben);
- elektronikus levélben;
- egyéb távközlési úton (hangfelvétellel);
- az értesítendő előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is közzétenni.

A szolgáltató – választása szerint - az ÁSZF módosításáról a fentiek mellett még az alábbi módon is értesítheti előfizetőit:

- ingyenes időszaki lapban feladott közlemény;
- díjmentesen elérhető információs képűség csatornán legalább 15 napon keresztül, naponta legalább 3 óras időtartamban látható közlemény útján.

A szolgáltató az ÁSZF változását minden esetben köteles ügyfélszolgálati irodájában kihelyezett hirdetmény útján közzétenni.

12.2. Az értesítés tartalma

Az Általános Szerződési Feltételek módosításáról szóló értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- utalást az általános szerződési feltételek módosítására;
- a módosítások lényegének rövid leírását;
- a módosítások hatályba lépésének időpontját;
- a közzétett általános szerződési feltételek elérhetőségét;
- ha a szolgáltató az előfizető által igénybe vett előfizetői szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét;
- azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a szolgáltató a módosítást indokolja;
- az előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogosítványokat

A módosítás a másik fél tudomásulvételével válik elfogadottá. Amennyiben az előfizető a szerződésmódosítás ellen az arról való tudomásszerzéstől (kézhezvételtől) számított 8 napon belül a szolgáltatónál nem él észrevétellel, vagy az esedékesség idejében a megváltoztatott mértékű díjat befizeti, úgy a módosítás elfogadottnak tekintendő.

12.3. Egyéb értesítés

A Szolgáltató által Előfizető részére küldött tértivevényes küldemények a postára adástól számított 5. napon akkor is megérkezettnek minősülnek, ha a tértivevény "nem kereste", "nem vette át", „elköltözött”, vagy „ismeretlen” jelzéssel érkeznek vissza Szolgáltatóhoz.

13. A SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI, A MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK ÉRTELMEZÉSE ÉS TELJESÜLÉSŰK MÉRÉSÉNEK MÓDSZERE, A HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE

13.1. Rendelkezésre állás

Készítés időpontja: 2004. december 19.
Módosítás időpontja: 2011. augusztus 01.



A szolgáltató biztosítja az előfizető részére a szolgáltatás évi 98%-os rendelkezésre állását a szerződés teljes tartama alatt. A rendelkezésre állás számítási módja:

$$1 - \frac{\text{összes hibásan teljesített órák száma}^*}{8736 \times \text{előfizetők száma}}$$

*Számítási módja: A szolgáltató statisztikája alapján történik. Az adott évben a szolgáltatóhoz érkező hibabejelentések (a szolgáltató érdekkörében bekövetkező hibák esetén) időpontjai és a hibaelhárítások között eltelt összes idő.

A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni, ha a hibabejelentés:

- az előfizető érdekkörében keletkező ok miatt történt;
- vis maior miatt történt (jelen ÁSZF 9.6. pontja szerint);
- a szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok miatt (különösen: időjárási viszonyok, baleset, tüzeset, súlyos energia ellátási zavar, rongálás, lopás) történt
- továbbá nem kell figyelembe venni a szünetelés idejét, ha az előfizető kérése alapján történt;
- az előre bejelentett karbantartás miatti szünetelést;
- az előfizető szerződésszegése miatti szolgáltatás korlátozás idejét;
- a rendelkezésre állás számításánál korlátozottan – a felróhatóság függvényében - kell figyelembe venni a bérelt hálózatokon jelentkező hibákat.

A rendelkezésre állás számításakor az adott előfizető esetében a hibásan teljesített időt súlyozni kell a jelkimaradás, illetve minőségromlás által érintett csatorna számmal. Az előfizető számára elérhető (előfizetett) teljes csatorna szám súlyértéke. A súlyozásban a szolgáltató nem különbözteti meg az egyes csatornákat.

A minőségi célértékeket az Általános Szerződési Feltételek 6. számú melléklete tartalmazza.

13.2. Előfizetői hozzáférési pont létesítésének határideje

A szerződés tárgyát képező szolgáltatás igénybevételét a szolgáltató – a felek ellenkező értelmű megállapodásának hiányában – az igénybejelentéstől számított 30 napon belül teszi lehetővé. Nem minősül a szolgáltató késedelmes teljesítésének, ha a felek ettől eltérő időpontban állapodnak meg, illetve ha az előfizető a szolgáltatóval előzetesen egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja, vagy a belépési díjat határidőre nem fizeti be.

14. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG

A szolgáltató az adatszolgáltatás során felelős az adat tartalmának megfelelőségéért, időszerűségéért, hitelességéért, pontosságáért, ellenőrizhetőségéért és helyességéért.

Az előfizetők személyes adatainak kezelésével kapcsolatos jogszabályi előírásokat a szolgáltató az adatkezelés minden fázisában köteles betartani. Szolgáltató által végzett adatkezelésre a jogszabályokban rögzített rendelkezések az irányadóak. Ezek:

- a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény (Avtv.);
- az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 154-162. §-ai,
- a hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, adatbiztonságáról és szabályairól szóló 253./2001. (XII. 18.) Korm. rendelet.

A Szolgáltató az előfizetők személyes adatainak kezelésének feltételeiről adatvédelmi tájékoztatót tart hatályban, amely a jelen ÁSZF mellékletét képezi.