

MEZEI-VILL KFT.
Szolgáltató



a
Magyar Kábeltelevíziós
és
Hírközlési Szövetség
tagja
Általános Szerződési Feltételek

internet hozzáférés
szolgáltatáshoz
Berettyóújfalu
Biharkeresztes
Biharnagybajom
Nagykerek
Kismarja
Pocsaj
Esztár
Komádi
Bedő
Bojt
területén

Utolsó módosítás: 2012. február 3.
Meghirdetve: 2012. február 10 – március 14.
Érvényes: 2012. március 15-től



Tartalomjegyzék

1. A Szolgáltató ügyfélszolgálatának és hibabejelentő szolgálatának adatai	7
2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei	8
2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás	8
2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok	11
2.3. Az előfizetői szerződés	13
2.4. Az előfizető szerződés megkötésére vonatkozó szerződéses ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő, előfizető adataiban	13
3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma	14
3.1. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma	14
3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségével földrajzi területe	14
3.3. A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont	14
4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága	15
4.1. Szolgáltatásminőségi követelmények célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének módszere	15
4.2. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei	16
5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása	17
5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei	17
6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták	20
6.1. A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibaelhárításra vonatkozó eljárás.	20
6.2. Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése (díjreklamáció, kötbér, kártérítés)	23
6.3. Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezése	25
6.4. Az ügyfélszolgálat működése	27
6.5. A szolgáltatás teljesítésével összefüggő peren kívüli és peres eljárások.	27
7. Díjak, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér	29
7.1. Egyszeri díjak	29
7.1.1. Belépési díj	29
7.1.2. Eseti díjak	30
7.2. Havi előfizetési díj	32

7.3.	Díjcsomagok	34
7.4.	Kedvezmények	34
7.4.1.	Határozott időtartamú szerződéshez fűződő kedvezmény	34
7.4.2.	Határozatlan időtartamú szerződéshez fűződő kedvezmény	35
7.4.3.	A díjfizetés módjához fűződő kedvezmény	35
7.5.	A szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek	36
7.6.	Díjfizetési módok	37
7.7.	Akciók és akciós díjak elérhetősége	37
7.8.	Kártérítés	38
7.8.1.	A kártérítési eljárás	38
7.8.2.	Vis maior	39
7.9.	Kötbér	39
7.9.1.	A szolgáltatás késedelmes teljesítéséből adódó kötbér mértéke	39
7.9.2.	Hibaelhárításhoz kapcsolódó kötbér	40
7.9.3.	Korlátozásból visszakapcsolás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér	41
7.9.4.	Átírás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér	41
7.9.5.	Áthelyezés késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér	42
7.9.6.	Meghiúsulási kötbér	42
8.	Telefonszolgáltatókra vonatkozó szabályok	43
9.	A szerződés időtartama	44
9.1.	A szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei	44
9.2.	Határozott időtartamú szerződésekre vonatkozó szabályok	45
9.3.	Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok	46
9.3.1.	Szerződésmódosítás közös megegyezéssel	46
9.3.2.	Egyoldalú szerződésmódosítás	47
9.4.	Az Előfizetők értesítése	49
9.5.	Az értesítéssel kapcsolatos további előírások	49
9.6.	Díjmódosítás	50
9.7.	Szolgáltatáscsomag módosítása	50

9.8.	Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje	50
9.8.1.	Átírás általános szabályai	50
9.8.2.	Átírás üzleti Előfizető esetén	52
9.8.3.	Áthelyezés	52
9.8.4.	Csomagváltás az Előfizető kérelmére	53
10.	Adatkezelés és adatbiztonság	54
10.1.	A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái	54
10.1.1.	A Szolgáltató az Előfizetők részére történő számlázás, díjak beszedése céljából a következő adatokat kezelheti . . .	54
10.1.2.	A hibaelhárítás alapján tett intézkedések visszakövethetősége érdekében	54
10.1.3.	Az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés módosítása, az abból származó díjak számlázása, követelések érvényesítése céljából	55
10.1.4.	A Szolgáltató saját üzletszerzési céljából	55
10.2.	Az adatok tárolásának időtartama és módja	55
10.3.	A személyes adatok továbbításának esetei	56
10.4.	Az adatvédelmi felelős	57
11.	Az Előfizetői nyilatkozatok	58
11.1.	Természetes személy Előfizetők előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozata	58
11.2.	Kis- és közép vállalkozások egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozata	58
11.3.	A szerződés teljesítésével kapcsolatos értesítésekre vonatkozó nyilatkozat	59
11.4.	Nyilatkozat a szolgáltatások egységes kezeléséről	59
11.5.	Nyilatkozat az adatok felhasználásáról közvetlen üzletszerzési, piackutatási célra	59
12.	Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei	60
12.1.	Az előfizetői szerződés megszűnése	60
12.2.	Az előfizetői szerződés Előfizető részéről történő felmondásának szabályai	60
12.2.1.	Előfizető rendes felmondása	60
12.2.2.	Előfizető rendkívüli felmondása	61
12.3.	Az előfizetői szerződés Szolgáltató részéről történő felmondásának szabályai	61
12.3.1.	Szolgáltató rendes felmondása	61

12.3.2. Az előfizetői szerződés 15 napra történő felmondásának esetei	62
12.3.3. Az előfizetői szerződés 30 napra történő felmondása . . .	63
12.3.4. Vagyoni biztosíték	64
12.4. Előfizető elállása	64
12.5. Előfizetői szerződés megszűnése az Előfizető halála, a Felek jogutód nélküli megszűnése esetén	65
12.6. Eljárás a szerződés megszűnése esetén	65
12.6.1. A Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén	65
12.6.2. Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetése	65
13. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai	67
14. Az Előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei	68
14.1. Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség	68
14.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata	68
14.3. A végberendezéssel, illetve az Előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek	68
14.4. Adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás	69
15. Alkalmazandó jogszabályok	70
16. Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése	71
17. AUP-Elfogadható előfizetői viselkedés a hálózaton	73
A. Szolgáltatási módok, díjak, csomagok	75
A.1. Mikrohullámú hálózaton nyújtott Internet szolgáltatás	75
A.1.1. A szolgáltatás leírása	75
A.1.2. Szolgáltatási területek	75
A.1.3. A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök	75
A.1.4. Rendelkezésre állás	75
A.1.5. Csomagok	76
A.2. Kábeltelevíziós hálózaton nyújtott Internet szolgáltatás	77
A.2.1. A szolgáltatás leírása	77
A.2.2. Szolgáltatási területek	77
A.2.3. A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök	77

A.2.4. Rendelkezésre állás	77
A.2.5. Csomagok	78
B. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak	79
B.1. Egyszeri díjak	79
B.2. Havi előfizetési díj	79
B.3. Eseti díjak	80

1. A Szolgáltató ügyfélszolgálatának és hibabeje- lentő szolgálatának adatai

Ügyfélszolgálat címe : MEZEI-VILL. KFT. 4100 Berettyóújfalú, Puskin u. 12.

Nyitva tartási ideje : Hétfőtől - Péntekig 8.00-16.00 óráig

Telefonszáma : 06-54-500-004

Kékszám : 06-40-200-803

Hibabejelentő szolgálat címe : MEZEI-VILL. KFT. 4100 Berettyóújfalú, Pus-
kin u. 12.

Hibabejelentés fogadási ideje :

munkaidő : Hétfőtől- Péntekig 8.00-16.00 óráig

Munkaidő után (üzenetrögzítő) : Hétfőtől-Vasárnapig 16.00-20.00 óráig

Telefonszáma munkaidőben : 06-40-200-803

Telefonszáma munkaidő után (üzenetrögzítő) : 06-40-200-803

Egyéb elérhetősége :

faxszáma : 06-54-500-382

e-mailcíme : mezei-vill@mezei-vill.hu

web címe : <http://www.mezeivill.hu>

2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei

Az előfizetői szerződés az egyedi előfizetői szerződésből és a jelen ÁSZF-ből áll. Az előfizetői szerződés jelen ÁSZF szerinti eljárás alapján jöhet létre azzal, hogy az ÁSZF hatálybalépését megelőzően megkötött, vagy létrehozott előfizetői szerződéseket szabályosan és érvényesen létrejött szerződéseknek kell tekinteni, az ÁSZF hatálybalépését megelőzően érvényesen létrejött szerződések esetében a szerződésekkel nem ellentétes rendelkezéseit jelen ÁSZF-nek alkalmazni kell.

Előfizetői szerződés létrejöhethet, írásban, szóban, vagy ráutaló magatartással, az előfizetői szerződés létrejöttére és annak módosítására az ÁSZF szabályait kell alkalmazni, az ÁSZF módosulása az előfizetői szerződés tartalmát – az ÁSZF-fel nem ellentétes rendelkezéseiben – módosítja.

2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

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.

1. Az előfizetői szerződés alanyai:

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

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

3. A Szolgáltató a bejelentett igényeket nyilvántartásba veszi, és a már a területen üzemelő hálózathoz kapcsolódó csatlakozási igény és műszaki lehetőség esetén legfeljebb 8, egyéb esetben legfeljebb 15 napon belül nyilatkozik annak teljesíthetőségéről, a teljesítés (a szolgáltatás megkezdése) időpontjáról.

4. Ha az igénybejelentő az ajánlatot 15 napon belül nem fogadja el, vagy arra vonatkozóan nem nyilatkozik, az igénybejelentése a nyilvántartásból törölhető.
5. 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 megkezdeni a szolgáltatást – kivéve, ha nem áll fenn az ÁSZF 2.1 fejezetének 9. pontjában meghatározott műszaki feltétel, vagy ha az igénylő kért későbbi teljesítést.
6. Az Előfizető által kért és a Szolgáltató által vállalt későbbi teljesítés esetén a Szolgáltató a szerződés megkötésétől számított 3 hónapon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdeni.
7. A szóban megkötött szerződések létrejötte a Szolgáltató teljesítésének Előfizető által történő igénybevételeivel, mint ráutaló magatartással bizonyítható.
8. Amennyiben valamely okból kifolyólag az előfizetői hozzáférési pont üzembe helyezésére az előfizetői szerződés Szolgáltatóhoz történő visszaérkezése előtt kerül sor, az előfizetői szerződés – a szolgáltatás igénybevételeivel, illetve a számla kiegyenlítésével – ráutaló magatartással jön létre.
9. A szolgáltatás igénybevételenek műszaki feltétele az igénylő ingatlanáig kiépített kábeltelevízió hálózat, amelyen a Szolgáltató által biztosított szolgáltatások a jelen ÁSZF ?? fejezetében megjelölt település(ek)en vehetők igénybe.
10. 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.
11. 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.
12. 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.

13. Az Előfizető, illetve az ingatlan tulajdonosa a kiépített kábelrendszeren nem szerez tulajdonjogot.
14. A kábeltv-s műsorjel-elosztás szolgáltatás igénybevételéhez (a műsorok vételéhez) meghatározott funkcióval rendelkező vevőkészülék és a dekódoló kártya (smart kártya) és/vagy kiegészítő berendezés szükséges. Szolgáltató kizárólagos tulajdonában álló vevőkészülék a smart kártya és az esetleges igénybe vett kiegészítő berendezés a Szolgáltató által egymáshoz rendelt, ezért a vevőkészülék más kártyával, illetve a kártya más berendezéssel nem használható. A vevőkészülék és a hozzátartozó kártya az előfizetői szerződésben meghatározott felszerelési címről más címre nem helyezhető át.
15. Internet hozzáférési szolgáltatás esetén a Szolgáltató tulajdonában levő végberendezés (kábemodem vagy wifi kliens) azonosítója, MAC címe és a hozzá kapcsolt személyi számítógép vagy router MAC címe egymáshoz és az ügyfélhez rendelt, ezért a végberendezést más nem használhatja és más végpontra nem mozgatható át. Idegen végberendezés a Szolgáltató hálózataira nem kapcsolható.
16. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az előfizetői szerződés megkötését megtagadja, ha
 - (a) az Előfizetőnek műsorterjesztési szolgáltatás igénybevételéből eredő díjtartozása áll fenn a Szolgáltatóval szemben, vagy
 - (b) az Előfizető korábbi szerződésének megszűnésekor a Szolgáltató tulajdonában levő eszközökkel nem számolt el, vagy
 - (c) az Előfizető korábbi előfizetői szerződésének megszűnésére 1 éven belül az Előfizető érdekkörében felmerült okból eredő felmondás miatt került sor, vagy
 - (d) a hozzáférési pont létesítésének műszaki vagy gazdasági korlátai vannak.
17. 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.

18. 2.1.11. Az előfizetői szerződés módosításában való megállapodást, a szerződésmódosításra vonatkozó igény szolgáltatói érvényesítésének ismeretében, a szolgáltatás igénybevételével létrejötnék kell tekinteni. A Szolgáltató jogosult arra, hogy jelen szerződés módosítását egyoldalúan kezdeményezze az előfizetőnél írásban (írásbeli értesítésnek minősül az ÁSZF módosításával kapcsolatos jogszabályban előírt tartalmú közzététel, vagy az előfizetőnek címzett írásbeli nyilatkozat). A szerződésmódosításhoz kapcsolódóan a Szolgáltató által megadott határidőben való nyilatkozattétel elmulasztása, vagy a szolgáltatásnak a szerződésmódosítás hatálybalépését követően megvalósult igénybevétele ráutaló magatartásként a szerződés módosításának előfizetői elfogadását eredményezi. A Szolgáltató, nyilatkozattételi határidővel A szerződés módosítására tett egyoldalú nyilatkozata Szolgáltatónak a jogszabályban meghatározott esetekben az előfizetői szerződést az előfizető ráutaló magatartásától függetlenül módosítja, a módosítás az előfizetővel való közléssel hatályosul. A szerződésmódosításra a szerződéskötésre vonatkozó szabályokat kell egyebekben alkalmazni.

2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok

1. A szerződéshez szükséges adatok:
 - (a) az Előfizető neve, lakóhelye, illetve székhelye, értesítési címe és telefonszáma, előfizetési szándékára vonatkozó nyilatkozata,
 - (b) természetes személy előfizető esetén: az előfizető születési neve, anyja neve, születési helye, ideje, nem természetes személy előfizető esetén: az előfizető adószáma, vagy cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, pénzforgalmi számlaszáma,
 - (c) intézményi előfizető esetén a nyilatkozattételre jogosult (tipikusan: technikai kapcsolattartó) személy adatai: neve, email címe, telefonszáma
 - (d) a kért előfizetői hozzáférési pont létesítési helye, nyilatkozat a létesítési helyül szolgáló ingatlan jogszerű használati jogáról,
 - (e) az igénylő előfizetői kategóriára vonatkozó nyilatkozata,
 - (f) az előfizető által kért fizetési mód (beleértve, de nem kizárólagosan: banki átutalás, csoportos beszédés) teljesítéséhez szükséges adatok, számlaszám, számlavezető bank adatai

2 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI

- (g) a kiépítendő vételi helyek darabszáma, beleértve az internet szolgáltatás végpontját is, a normál feltételektől eltérő kiviteli igény vagy időpont.
 - (h) igényelt programcsomag vagy szolgáltatás(ok) megnevezése
 - (i) igénylő hozzájárulása a 2.2.1. pont szerinti adatai kezeléséhez:
 - i. a Szolgáltató érdekkörén belül, a szerződés teljesíthetősége érdekében (kötelezően)
 - ii. a Szolgáltató érdekkörén belül, de marketing vagy egyéb céllal (opcionális)
 - iii. a Szolgáltató érdekkörén kívülre továbbítás lehetősége marketing vagy egyéb céllal (opcionális)
- Amennyiben az ügyfél a szerződés teljesítéséhez minimálisan szükséges adatok kezeléséhez sem járul hozzá, úgy a Szolgáltató a szolgáltatási szerződés megkötését megtagadja.
- (j) ha a szerződést nem az igénybevevő, hanem a meghatalmazottja köti, akkor meghatalmazás.
 - (k) az igénybejelentés helye és időpontja, írásbeli igénybejelentés esetén az igénylő vagy szerződéskötésre feljogosított képviselőjének aláírása.

2. A Szolgáltató a hiányosan vagy egyéb szempontból nem megfelelően megadott 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.
3. Az igénylő az előfizetői hozzáférési pont kiépítését csak olyan ingatlanba kérheti, melyet jogszerűen használ és melyben az előfizetői szerződésből eredő kötelezettségeinek (különösen ellenőrzés, karbantartás, hibaelhárítás biztosítása) eleget tud tenni úgy a külön-, mint a magántulajdonú ingatlan vonatkozásában.
4. A szerződés tárgyát képező szolgáltatás igénybevételét a Szolgáltató az ÁSZF-ben meghatározott esetek kivételével a Felek eltérő megállapodása hiányában – amennyiben a 2.1. fejezetben 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.

2.3. Az előfizetői szerződés

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

1. jelenlévők között – leginkább az ügyfélszolgálati helységben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében – az egyedi előfizetői szerződés aláírásával, illetve jelenlévők között szóban tett szerződéses jognyilatkozatok esetében kifejezett elfogadással,
2. 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,
3. 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,
4. távollévők között szóban (telefonon) tett szerződéses jognyilatkozatok esetében kifejezett elfogadással,
5. ráutaló magatartás esetében a ráutaló magatartás tanúsításával jön létre.

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

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

Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó szerződéses ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele a 2.1.3 pontban került szabályozásra.

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

3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma

3.1. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma

Internet-hozzáférés-, ellátási szolgáltatás (TESZOR 611043 Szélessávú internet-hozzáférés vezetékes hálózaton és TESZOR 612042 Szélessávú internet-hozzáférés vezeték nélküli hálózaton)

Ügyfeleink részére Internet-hozzáférés-, ellátási szolgáltatás nyújtása, aminek segítségével elérhetik a világméretű Internet hálózatot. Az Internet hálózat a TCP/IP szabványt használva teszi lehetővé az ügyfelek egymás közötti kommunikációját, valamint két szolgáltatás hozzáférési pont között a felhasználó kezdeményezésére Internet protokoll alapú kétirányú jelátvitelt. A fenti átviteli formát felhasználva az Előfizetők elektronikus levelezés (e-mail), web elérés szolgáltatást vehetnek igénybe.

Az internet-hozzáférési szolgáltatást kábeltelevíziós hálózatainkon vezetékes, más területeken vezeték nélküli technológiákkal nyújtjuk.

3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségével földrajzi területe

A szolgáltatást az Előfizető az ÁSZF 2. sz. mellékletében tételesen felsorolt földrajzi területen (vételkörzet) veheti igénybe.

3.3. A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont

Előfizetői hozzáférési pont azon hálózati végpont, amelye keresztül az Előfizető egy elektronikus hírközlő végberendezés csatlakoztatása révén a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe. A Szolgáltató jogosult az előfizetői hozzáférési pont létesítésekor egyszeri díjat (belépési díj) felszámítani.

A szolgáltatási hozzáférési pont mindkét technológia esetén az előfizetői végberendezés (CPE: kábelmodem vagy wifi kliens) Ethernet (RJ-45-ös) csatlakozója.

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.

4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága

4.1. Szolgáltatásminőségi követelmények célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének módszere

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

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

1. A szolgáltatás minőségét a Szolgáltató ellenőrzi:
 - (a) a fejállomáson folyamatosan és méréssel legalább félévente,
 - (b) a gerinchálózaton meglevő 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.
2. A mérés eredményeit a Szolgáltató dokumentálja.
3. 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 5.1 pont, míg a rendkívüli felmondásra vonatkozó szabályokat a 12.3 pont tartalmazza.

4.2. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

1. Az előfizető a hálózathoz csak a belföldön megfelelő típusengedéllyel vagy megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkező számítógépet vagy routert csatlakoztathat, amelyeknek egyben meg kell felelnie az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek.
2. Az előfizetői berendezésnek rendelkeznie kell olyan csatlakozóval, amely mechanikailag megfelel az RJ45 szabványnak, elektromosan, elektronikusan az IEEE 802.3 szabványt teljesíti. Az előfizetői berendezésen az IETF RFC protokollcsalád szabványait kell szoftveresen megvalósítani.
3. 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 üzemén kívül helyezésére. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató írásbeli felszólításának nem tesz eleget, a Szolgáltató az előfizetői szerződést felmondhatja.
4. A készülék konfigurálása – a hálózatra történő csatlakozással egyidejűleg a Szolgáltató által végzett első díjmentes konfigurálás kivételével – az Előfizető ügykörébe tartozik. A hálózatra történő csatlakozást követő további konfigurálásokat az Előfizető kérésére a Szolgáltató kiszállási és beállítási díj ellenében végzi el.
5. Az illetéktelen beavatkozások akadályozása céljából a Szolgáltató az előfizetői végberendezést leragasztja egy olyan matricával, amelyet nem lehet roncsolásmentesen eltávolítani. A matrica sérülése illetéktelen használatot (konfigurálási kísérletet) jelez, melyért az előfizető tartozik teljes felelőséggel, beleértve a helyreállítás költségeit is. A matrica épségének biztosítása az előfizető feladata.

5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása

5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei

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

1. A Szolgáltató köteles az előfizetői szolgáltatást – akár egyéni, akár üzleti Előfizető – kérésére szüneteltetni. Az Előfizető írásban, vagy szóban közli a szüneteltetés kezdő időpontját, valamint a szüneteltetés időtartamát, a szüneteltetés kezdő időpontját megelőzően legalább 5 munkanappal.
2. 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.
3. A szünetelés időtartama alatt – miután a Szolgáltató időtartama alatt fenn tartja az Előfizetői jogviszonyt – az Előfizető csökkentett előfizetői díj megfizetésre köteles, amelynek mértékét a B. fejezet tartalmazza.
4. 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. A szolgáltatás igénybevételének korlátozására, a szolgáltatás minőségi, vagy más jellemzőinek csökkentésére (info-, vagy mozaikcsatornára történő lekapcsolás) a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével az alábbi esetekben jogosult:
 - (a) Ha az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető megfelelőségi tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést csatlakoztat.
 - (b) Ha az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban (amely történhet külön levélben, vagy a Szolgáltató által megküldött számlalevélen) megjelölt – legalább 30 (harminc) napos – határidő lejártát követően is esedékes díjtartozása van (a díjtartozás alatt a szolgáltatás díját, ahhoz kapcsolódóan a Szolgáltató terhére felmerült költségeket és a késedelmes teljesítésből fakadó további költségeket, kamatokat kell érteni,

a Szolgáltatóval szemben teljesített fizetési kötelezettséget költség, kamat és tőke sorrendben kell elszámolni és a díjtartozás vonatkozásában teljesítettnek venni) és nem adott a Szolgáltató felhívására a felhívásban megjelölt határidőben és módon a díjtartozás megfizetésére szóló biztosítékot.

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

6. Amennyiben az Előfizető olyan súlyosan veszélyezteti a szolgáltatás minőségét, hogy a helyreállítás késedelme balesetveszélyt vagy indokolatlanul magas gazdasági kárt okozna, esetleg más, vétkes Előfizető jogos gazdasági érdekeit sértené, úgy a Szolgáltató haladéktalanul köteles a szükséges lépéseket megtenni. Ilyen súlyos vétség lehet többek között:

- (a) érintésvédelmi szabályok megszegése, 230 voltos hálózati áram szabálytalan vezetése, szigetelések megbontása
- (b) nem szabványos kábellel toldás, amely interferenciát, hullámtani viszatükröződést okoz
- (c) víz vagy más időjárás tényező elleni védelem megbontása

Ebben az esetben a balesetveszély és/vagy a gazdasági kár csökkentése prioritást élvez az értesítéssel szemben.

7. Internet adatátviteli szolgáltatás esetén a Szolgáltató köteles a szolgáltatást azonnal szüneteltetni, amennyiben:

- (a) az előfizetőre az Elfogadható viselkedési szabályok (AUP = Acceptable User Policy) megsértése miatt hivatalos bejelentés érkezik
- (b) az előfizető az azonosítását megnehezítő vagy lehetetlenné tevő módon megváltoztatja azonosító adatait
- (c) az előfizető a végberendezést szolgáltatási előny (tipikusan, de nem kizárólag: magasabb sávszélesség) elérése érdekében módosítja („moddolt” vagy „hackelt” végberendezés)
- (d) korábbi kitiltás alól kibújni szándékozik
- (e) segítséget ad más előfizetőknek ezen pontok megszegésében
- (f) egyéb módon lehetetlenné teszi más, jogosult Előfizetőknek a szolgáltatásuk igénybevételét vagy ennek gyanúja merül fel.

8. A Szolgáltató a korlátozást 24 órán belül feloldja, amennyiben az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez. A Szolgáltató a szolgáltatás visszaállításáért a B. fejezetben meghatározott visszakapcsolási díjat számolhatja fel.
9. Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve a meghatározott rendszeres karbantartások esetét-, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik (különösen ideértve a vis maior esetét), a szünetelés időtartama alatt az Előfizető díj fizetésére nem köteles. Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szolgáltatás szünetelésére, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, és az egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, abban az esetben a Szolgáltató a szünetelés hónapjára járó előfizetési díjat a következő havi számlában az Előfizető számára jóváírja.
10. A Szolgáltató a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelésről- amennyiben a szünetelést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre – az Előfizetőket 15 (tizenöt) nappal korábban, előzetesen értesíti. A szünetelés mértéke ebben az esetben nem haladhatja meg naptári hónaponként az 1 (egy) napot.
11. A Szolgáltató a szünetelésről az ügyfélszolgálati irodában, vagy/és a hálózatán fogható információs képűtség csatornán keresztül, vagy az ÁSZF 9.4. fejezete szerinti egyéb módon a szüneteltetést megelőzően 15 nappal tájékoztatja az Előfizetőt.
12. Rendszeres karbantartás azon technikai eszközök üzemképes állapotban való tartására vonatkozó karbantartási tevékenység, amely biztosítja a karbantartás hatására a minőségi célértékek folyamatos elérését. 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.
13. A rendszeres karbantartási munkálatokat hétköznapokon 0-6 óra között kell elvégezni, ettől eltérő időpontban végzett karbantartás az Előfizető 15 nappal korábban történő értesítése mellett lehetséges.

6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

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

1. A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket 48 órán belül kivizsgálni és az elvégzett vizsgálat alapján az Előfizetőt értesíteni arról, hogy
 - (a) helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 órás időszak megadásával, amely 8 és 20 óra közé eshet), vagy
 - (b) a hiba vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.
2. 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.
3. A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett valószínűleg hibát – annak bejelentésének nyilvántartásba vételétől legfeljebb 72 órán belül kijavítani. Nem számít valószínű hibának, ha a hiba nem a Szolgáltató érdekkörében merült fel, vagy ha az Előfizető korlátozás alatt áll és erről a Szolgáltatót a hiba bejelentésekor értesítette, továbbá ha a médiaszolgáltató által adott jel nem megfelelő minőségű, valamint ha a hiba elháríthatatlan külső ok miatt következett be.
4. A Szolgáltató ügyfélszolgálatára mellett 4 órán keresztül hívható hibabejelentő szolgálatot is működtet, melynek elérhetőségét jelen ÁSZF 1. fejezete tartalmazza.
5. Az Előfizető az előfizetői szolgáltatás meghibásodását a Szolgáltató által biztosított
 - hibabejelentő szolgálatnál szóban telefonon vagy
 - az ügyfélszolgálatnál szóban, személyesen, vagy telefonon,
 - az ügyfélszolgálatához küldött levélben, vagy elektronikus levélben jelentheti be. Az Előfizető azonosíthatósága érdekében a bejelentéskor közölni, illetve feltüntetni szükséges az Előfizető ügyfélazonosító számát.

6. A telefonhálózaton elérhető ügyfélszolgálat / hibabejelentő szolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató köteles havi átlagban az ügyfélszolgálatra / hibabejelentő szolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 120 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését is biztosítani.
7. A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt a hiba elhárításától számított egy évig megőrzi.
8. 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.
 - (a) 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.
9. Az Előfizető kiszállási díj fizetésére köteles a B.fejezetben 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.
10. Nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben az Előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételten bejelenti a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől számított 72 órán belül. Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől az Előfizető által ismételt hibajelentésig eltelt időtartam.
11. Amennyiben a Szolgáltató a hibát nem tudja elhárítani, az előfizetői szerződés a teljesítés lehetetlensége miatt megszűnik:
- (a) ha a teljesítés lehetetlenségéért egyik fél sem felelős, a lehetetlenségre vonatkozó szolgáltatói értesítés kézhezvételének napján;
 - (b) ha a teljesítés lehetetlensége a Szolgáltató felelősségi körébe tartozó okból következik be, a Szolgáltató 60 napos felmondásával a felmondási idő lejáratának napján;
 - (c) ha a teljesítés lehetetlensége az Előfizető felelősségi körébe tartozó okból következik be, ez a Szolgáltató hibás teljesítést való felelősségét kizárja, a Szolgáltató 60 napos felmondásával a felmondási idő lejáratának napján.
12. A teljesítés lehetlenné válásával kapcsolatos egyéb jogkövetkezmény:
- a b) pontban szabályozott esetben a Szolgáltató a hibás teljesítés tartamára (a szerződés megszűnéséig) a 6.3. fejezet szerinti kötbért köteles fizetni;
 - az a) és c) pont szerinti esetekben, tekintettel arra, hogy a teljesítés lehetlenné válásáért a Szolgáltató nem felelős, így kötbér fizetésére nem kötelezhető.

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

1. A Szolgáltató az Előfizetők bejelentéseinek intézésére, panaszai kivizsgálására és orvoslására, az Előfizetők tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtet.
2. Az Előfizetők bejelentéseiket, panaszukat megtehetik az ügyfélszolgálaton személyesen, továbbá írásban, elektronikus úton tett vagy eljuttatott, valamint telefonon, vagy üzenetrögzítőn, illetve (ha van) telefaxon tett bejelentés útján.
3. 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
4. A Szolgáltató az Előfizetőktől származó bejelentéseket, panaszokat és a bejelentés, panasz alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon nyilvántartásában rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával hibaelhárítás esetén, a hibaelhárítástól számított 1 évig, telefonon történő bejelentés esetén a hangfelvételt 2 évig köteles megőrizni.
5. A nyilvántartás minden bejelentésről, panaszról a következő adatokat tartalmazza:
6. az Előfizető bejelentése illetve panasza alapján tartalmazza
 - (a) az Előfizető értesítési címét, telefonszámát vagy más elérhetőségét,
 - (b) ha szükséges az előfizetői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét, az Előfizetői azonosító számát,
 - (c) a bejelentés, panasz rövid leírását,
 - (d) a bejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),

7. a Szolgáltató vizsgálatának eredményeként a nyilvántartás tartalmazza
 - (a) a bejelentés, panasz kivizsgálásának eredményeit,
 - (b) a bejelentés, panasz orvoslásának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra),
 - (c) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.
8. 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.
9. 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.
10. 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.
11. 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 díjreklamációnak a díj megfizetésére vonatkozó halasztó hatálya nincs. A Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést díjtarozás miatt a jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint felmondani, azonban a szolgáltatást korlátozhatja.
12. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a díj számítása, továbbá megállapítása helyes volt.
13. 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.

14. 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.
15. 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.
16. A Szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás alapján, a szerződésszegés, vagy szerződés megszűnésétől számított 30 napon belül köteles eleget tenni, az előfizetőt megillető kötbér mértékéről való egyidejű tájékoztatás mellett. A kötbérfizetési kötelezettség a szerződésszegés felróhatósága esetén terheli a Szolgáltatót. Felróható szerződésszegésként az a magatartás minősül, melyet a Szolgáltató annak elismer, vagy amely felróhatóságát jogerős bírói határozat megállapítja.
17. Az előfizető a Szolgáltatóval szembeni követelését nem ruházhatja át, azt nem engedményezheti és nem terhelheti meg, a Szolgáltatóval szembeni fizetési kötelmeibe azt nem számíthatja be.

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

1. A Szolgáltató felelőssége az előfizetői hozzáférési pontig terjed, eddig a pontig köteles a Szolgáltató a vállalt célértéket teljesíteni.
2. 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.
3. A Szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelme elkerülése, illetőleg a szerződésszerű teljesítés érdekében úgy

járt el, ahogy az adott helyzetben tőle elvárható.

4. 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.
5. 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. A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valószínűleg bizonyult hibát legfeljebb 72 órán belül kijavítani, ha e határidőn belül a hiba kijavítására nem képes, abban az esetben a Szolgáltató kötbér megfizetésére köteles.
7. 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 késedelmbe, amíg az akadályoztatás el nem hárul.
8. 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.
9. 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.
10. A Szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy azt az Előfizető választása szerint az Előfizető részére egy összegben visszafizeti.

6.4. Az ügyfélszolgálat működése

1. A szolgáltatással kapcsolatos előfizetői igények kezelése, illetve az Előfizetők megfelelő tájékoztatása, kiszolgálása érdekében a Szolgáltató ügyfélszolgálatot működtet, amelyek helyét jelen ÁSZF 1. fejezete tartalmazza.
2. 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.
3. Az ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató köteles havi átlagban az ügyfélszolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 120 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését biztosítani. A Szolgáltató a telefonhálózaton elérhető ügyfélszolgálatot köteles a legalacsonyabb díjazású hívhatósággal elérhetővé tenni.
4. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett hívásokról hangfelvételt készítsen, amiről a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. A Szolgáltató a rögzített hanganyagot a hívó fél kérésére a tárolási időn belül rendelkezésére bocsátja. A Szolgáltató a rögzített hanganyagokat a rögzítés napját követő 1 évig tárolja.
5. Az ügyfélszolgálat naptári évenként – a jogszabály szerinti munkaszüneti napokon túl – összesen . . . munkanapon zárva tarthat és amely napokon kizárólag telefonos hibabejelentő szolgálat érhető el. A Szolgáltató biztosítja azt, hogy az ügyfélszolgálat legalább hetente munkanapon nyitva tartson. Az ügyfélszolgálat ezen zárvatartásáról a Szolgáltató a naptári dátum szerinti megjelöléssel legalább 15 nappal korábban tájékoztatja az előfizetőket az ügyfélszolgálaton kifüggesztett hirdetés és a képújságban történő hirdetés útján, valamint internetes oldalán.

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

Ha a Felek nem tudnak egymással megegyezni a hálózat kiépítésével, átépítésével, az előfizetői szolgáltatások műszaki minőségével, az ügyfélszolgálat és / vagy a hibabejelentő szolgálat működtetésével, a díjszámításra (számlázásra) vonatkozó, vagy az ÁSZF tartalmával kapcsolatos vita esetén, továbbá ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a

panaszával közvetlenül a felügyeleti jogokat hírközlési szempontból gyakorló felügyeleti szervhez, a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz is fordulhat:

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

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

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

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

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság, Hírközlési és Média Biztos

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

Honlapja: www.mhb.nmhh.hu Panaszbejelentés tehető továbbá az alábbi linken elérhető űrlapon:

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

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

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz.

Fogyasztó-kapcsolati Iroda

1052 Budapest, Városház u. 7.

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

Telefax: (1) 411-0116, E-mail: fogyved_kmf_budapest@nfh.hu

Honlapja: www.nfh.hu

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

Az Előfizető fordulhat továbbá a helye szerinti békéltető testülethez.

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.

Az ÁSZF alapján teljesített szolgáltatásokkal és szerződéses jogviszonyokkal kapcsolatos jogvitákban a Berettyóújfalui Városi Bíróság - a hatásköri szabályoktól függően a debreceni Törvényszék – kizárólagos illetékessége áll fenn.

7. Díjak, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér

1. A szolgáltatás az egyedi előfizetői szerződésben, és a jelen ÁSZF-ben meghatározott előfizetési díjért vehető igénybe, a díjazás szabadáras. A díjazás magában foglalja azokat a szolgáltatásokat is, amelyeket nem közvetlenül a Szolgáltató végez, hanem más Szolgáltatótól rendel meg, és azt változatlan formában továbbértékesíti az Előfizető részére (közvetített szolgáltatás). A közvetítés tényét a Szolgáltató az Előfizető részére kiállított számlában szerepelteti.
2. A Szolgáltató számlázási rendszere zárt, külső személyek által nem manipulálható. A számlák aláírás nélkül hitelesek.
3. Az Előfizetőt terhelő szolgáltatási díjak két csoportot alkotnak:
 - (a) egyszeri díjak, valamint
 - (b) havi előfizetési díjak

7.1. Egyszeri díjak

Az egyszeri díjak mértékét a B. fejezet tartalmazza, az egyszeri díjak fajtái a következők:

7.1.1. Belépési díj

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

Belépési díj megfizetésére az Előfizető abban az esetben köteles, ha

kábelmodemes technológia esetén

a szolgáltatás igénybevétele érdekében szükséges előfizetői hozzáférési pont létesítése a felszerelési címen, vagy házhálózat kiépítése és / vagy rendszerre kapcsolása szükséges. A díj fejében a Szolgáltató egy előfizetői hozzáférési pontot épít ki.

wifi technológia esetén

a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges antenna, vezetékezés, wifi végberendezés felszerelése, telepítése szükséges.

A mindenkor kiépítéskor a végberendezés első beállítása ingyenes. A felhasználó saját számítógépének beállítása nem tartozik a szolgáltatásba.

7.1.2. Eseti díjak

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

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

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

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

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

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

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

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

Kihelyezett hírközlési berendezés használati díja Amennyiben a szolgáltatáshoz ilyen hírközlési berendezés igénybe vétele szükséges, a Szolgáltató egy darab médiaboxot ingyenesen bocsát az Előfizető rendelkezésére, minden további médiabox használatáért havi használati díjat jogosult érvényesíteni. Az Előfizető legfeljebb három darab médiabox igénylésére jogosult.

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

További beállítás díja Ha az előfizetői végberendezés (kábelmodem, wifi végberendezés) beállításai az Előfizetőnek felróható okból megsérültek, a berendezés újraprogramozását és a biztonsági matrica újbóli felragasztását a Szolgáltató elvégzi, külön díj fejében.

Csomagmódosítási díj Naptári évenként több mint egy alkalommal valamint határozott időtartamú szerződés esetében Előfizetői kérésre történő program-

csomag módosítás esetén az Előfizető által fizetett összeg.

Számlamásolat díja Amennyiben az Előfizető az általa igénybevett szolgáltatások díjairól kiállított számláról hiteles másolatot kér, a B. fejezetben 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 elmerült költségét, a díjtartozással egyidejűleg megtéríteni.

Hibajavításhoz kapcsolódó díjak Ügyfél érdekkörében bekövetkezett hiba elhárítása

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

7.2. Havi előfizetési díj

1. A havi előfizetési díjat (ÁSZF B. fejezet) az előfizetői szerződés alapján havonta az alább megjelölt számlázási ciklusnak megfelelően, tört havi igénybe vétel esetén az igénybe vétellel arányos mértékben számít fel a Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételéért, mely díj magában foglalja a rendszerüzemeltetés, karbantartás valamint a hibaelhárítás díját is.
2. A Szolgáltató általi számlázás a Szolgáltatónál vezetett előfizetői nyilvántartás, az Előfizető által igénybevett szolgáltatás alapján történik. A Szolgáltató kizárólag az előfizetői szerződésben szereplő, illetve az Előfizetőnek biztosított és a jelen ÁSZF-nek megfelelő szolgáltatást jogosult kiszámlázni, az ÁSZF-ben és az előfizetői szerződésben megjelölt díjak szerint.
3. A Szolgáltató számlát állít ki az esedékes díjakról és egyéb fizetési kötelezettségekről (a továbbiakban együttesen: díjak).
4. A számlázási időtartam a Szolgáltató számlázási rendszeréhez igazodik, a havi gyakoriság esetén a tárgy hó 01. napjától a tárgy hó 31. napjáig terjedő időszakra terjed ki. Az Előfizető havi fizetési gyakorisággal köteles a megkapott számlákat kiegyenlíteni.

5. A Szolgáltató a számlákat az Előfizetők számára a tárgyhónap 1. napjával kezdődően, az induló naptól számított 10. napig eljuttatja.
6. Az Előfizetőnek, ha a számla összegét a számlán feltüntetett időpontig nem fizeti be, késedelmi kamatot kell fizetnie.
7. 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 pénzüsszeget a Szolgáltató bankszámláján jóváírták.
8. 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.
9. Üzleti Előfizetők esetében a ki nem egyenlített számla összege után késedelmi kamatot Üzleti Előfizetők esetén a Szolgáltató évi 13%-os késedelmi kamatot számíthat fel. – Az Üzleti Előfizetőt alaptalan számlareklamáció esetén is – a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig – késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.
10. A kamat összegét a késedelem időtartamára arányosan kell kiszámítani.
11. 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.
12. Az Előfizető egy előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakoztatva 3 db végberendezésig egy havi díjat, illetve ennél több végberendezés esetén 2 készülékenként plusz egy-egy havi előfizetési díjat fizet. Az itt megállapított mennyiségbe a az internet szolgáltatáshoz kiépített végpont nem számít

bele. Digitális szolgáltatás igénybe vétel esetén a 2. és 3. médiabox után a Szolgáltató a B. fejezetben meghatározott havidíjat számítja fel.

13. Üzleti Előfizetők az igénybe vett programcsomagra vonatkozó mindenkor hatályos havi előfizetési díj legfeljebb kétszeresének megfizetésére kötelesek.

14. Csökkentett előfizetési (szüneteltetési) díj

Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés esetén a havonta fizetendő csökkentett előfizetési díj összege, melyet a B. fejezet tartalmaz.

7.3. Díjcsomagok

1. A Szolgáltató a műsorterjesztési szolgáltatás keretében a csatornák számától függően, különböző szolgáltatáscsomagokat képez. Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéért az igényelt programcsomagnak megfelelő előfizetési díjat fizet a Szolgáltatónak. Az előfizetési díj a szolgáltatás igazolt kezdési időpontjától esedékes a Szolgáltató számlája alapján. A Szolgáltató díjcsomagjainak leírását és díjazási feltételeit jelen ÁSZF B. fejezete tartalmazza.
2. Analóg kábeltelevízió szolgáltatás esetén a területileg elkülönült hálózaton, illetve a különböző tartalmú, de azonos megnevezésű szolgáltatás csomagjaiért eltérő előfizetési díjakat, díjfizetési struktúrákat (fizetési mód) állapíthat meg.
3. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy egyéni és üzleti előfizetőinek eltérő előfizetési díjakat állapítson meg.

7.4. Kedvezmények

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

7.4.1. Határozott időtartamú szerződéshez fűződő kedvezmény

A Szolgáltató az ÁSZF-ben meghatározottaktól 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 szerződéskötéshez kötött, abban az esetben a határozott időtartam alatt az Előfizető a kedvezmény összegét elveszti az alábbi esetekben:

1. amennyiben az előfizetői szerződését a határozott időtartam alatt rendes felmondással megszünteti;
2. amennyiben az előfizetői szerződést a Szolgáltató az Előfizetőnek felróható okból mondja fel;
3. amennyiben az Előfizető az igénybe vett szolgáltatási szinthez (csomaghoz) képest szerződésmódosítást kezdeményez;
4. 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;
5. amennyiben az Előfizető a szolgáltatás szüneteltetését kezdeményezi;
6. amennyiben az Előfizető személyében változás áll be oly módon, hogy a szerződést egyéni Előfizetőről, Üzleti Előfizetőre kéri átírni.

7.4.2. Határozatlan időtartamú szerződéshez fűződő kedvezmény

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

7.4.3. A díjfizetés módjához fűződő kedvezmény

Amennyiben az előfizető olyan díjfizetési módot választ, amely a Szolgáltató ügyfélszolgálatát tehermentesíti (tipikusan, de nem kizárólagosan: csoportos beszédési megbízás), úgy ezt a Szolgáltató kedvezményként érvényesítheti az Előfizető részére.

7.5. A szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek

1. Utólagos telepítési díj

A Szolgáltató utólagos telepítési díjat számít fel,

- amennyiben az Előfizető – egy már működő szolgáltatáshoz – utólagos vételi hely kiépítését kéri;
- vagy ha az Előfizetőnek felróható okból az előfizetői végberendezés megsérült, elromlott, ezért cseréje szükséges
- ha internet szolgáltatás bevezetése miatt újabb vételi hely kialakítása szükséges
- Előfizetői végberendezés vissza nem szolgáltatása, vagy megrongálása miatti (kábelmodem, wifi-s végberendezés, biztonsági matrica újbóli felragasztása) átalány-kártérítés
- Amennyiben az Előfizető az eszközöket (Set top bokszt, tartozékok, és dekódoló kártya, kábelmodem, wifi-s végberendezés) a szerződés megszűnésekor vagy a szerződés teljes időtartama alatt nem, vagy nem megfelelő műszaki állapotban szolgáltatja vissza, átalány-kártérítést köteles fizetni.

2. Átírás díja

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

3. Házon kívüli áthelyezés díja

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

4. Szolgáltatás Előfizető kérésére történő szünetelésének visszakapcsolási díja

Amennyiben a szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az Előfizető visszakapcsolási díj fizetésére köteles, kivéve kábeltelevízió szolgáltatásnál, a soros hálózaton nyújtott szolgáltatás igénybevétele esetén.

5. Korlátozás megszüntetésért fizetendő visszakapcsolási díj

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

6. Szolgáltatáscsomag módosítás díja Amennyiben a szolgáltatáscsomag módosítás az Előfizető kérése alapján történik a Szolgáltató díjat jogosult felszámolni.

7.6. Díjfizetési módok

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

2. Hitelintézeten keresztüli fizetés történhet:

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

3. Előfizető a fizetési módot tárgyhónap előtt köteles kiválasztani, a számlázási periódusban ez már nem módosítható.

7.7. Akciók és akciós díjak elérhetősége

A mindenkori akciók és akciós díjazási feltételek elérhetők a szolgáltató 1. fejezetben leírt internetes oldalain és/vagy az ügyfélszolgálatán személyesen és telefonon.

7.8. Kártérítés

1. Az előfizetői szerződés késedelmes, vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató az Előfizető írásban benyújtott igénye alapján a felhasználó vagyონában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon, továbbá a következményes károk kivételével.
2. Szolgáltató kártérítési felelőssége – a szándékos, vagy súlyos gondatlan, bűncselekménnyel való károkozás, továbbá az életben, testi épségben, egészségben okozott károk kivételével – a kötbérkötelezettség alapján fizetendő kötbér legfeljebb kétszeres értékének mértékében maximalizált.
3. 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.
4. 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.

7.8.1. A kártérítési eljárás

1. Az Előfizető a kártérítésre vonatkozó igényét a Szolgáltató ügyfélszolgálatának címezve, írásban nyújthatja be, s kárigény esetében az Előfizető hitelt érdemlően köteles igazolni a vagyónában okozott kár mértékét.
2. 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 vagyónában bekövetkezett értékcsökkenést a Szolgáltató kérelmét elutasítja.
3. Amennyiben a Szolgáltató a kárért való elismert felelőssége fennáll, a Szolgáltató az Előfizető igazolt kárát jelen ÁSZF-ben meghatározottak szerint 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, következményes kár megtérítésére vonatkozik, vagy a kárigény az ÁSZF-ben meghatározott mértéket meghaladja, a Szolgáltató a kárigényt elutasítja a hiánymentesen benyújtott kárigény beérkezésétől számított 30 napon belül.

4. A késedelmes, illetve hibás teljesítés miatti jogos kötbért és a kötbért meghaladó, az Előfizető meglévő vagyonában okozott kár esetén a kárt a Szolgáltató megtéríti.
5. A Szolgáltató mentesül a kötbér, illetve a kártérítés megfizetésére vonatkozó kötelezettsége alól, ha a szerződés szerű teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben elvárható.
6. Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a hatósághoz, békéltető testülethez, illetve a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviseelőjéhez fordulhat.
7. Az előfizetői szerződésből származó igények egy év alatt évülnek el, melyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés esetén azok bekövetkezésétől kell számítani. A Szolgáltató az előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén kötbérfizetési kötelezettséggel is tartozik az alábbiak szerint.

7.8.2. Vis maior

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

7.9. Kötbér

1. Az előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén kötbér fizetésére köteles, ha olyan okból, amelyért felelős, nem, vagy nem szerződés szerűen teljesít.
2. 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 szerződés szegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes.

7.9.1. A szolgáltatás késedelmes teljesítéséből adódó kötbér mértéke

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

2. 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.
3. A Szolgáltató mentesül a kötbér megfizetésére vonatkozó kötelezettsége alól, ha a szerződésszerű teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.
4. A Szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek köteles eleget tenni. E kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez.
5. A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy
 - (a) a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az Előfizető egyenlegén jóváírja,
 - (b) az előfizetői szerződés megszűnése esetében az ügyfélszolgálaton, amennyiben a Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik banki utalással, egyéb esetben postai úton fizeti meg.

7.9.2. Hibaelhárításhoz kapcsolódó kötbér

1. A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles
 - (a) a 6.1. fejezet 1 pontja szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig, de legfeljebb 30 napig,
 - (b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő (ÁSZF 6.1. fejezet 1 pont) eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra, de legfeljebb 30 napra.
2. A kötbér mértéke a vetítési alap
 - kétszerese az a) pont szerinti esetben,
 - négyszerese a b) pont szerinti esetben, ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni,

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

3. A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap

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

7.9.3. Korlátozásból visszakapcsolás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

Ha az Előfizető az 5.1. fejezet 5. pontja 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, de legfeljebb 10 napra. 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.

7.9.4. Átírás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

A Szolgáltató köteles az általa az átírás teljesítésére vállalt határidőn belül az átírást teljesíteni (9.8.1. fejezet), 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, de legfeljebb 10 napra, az átírás díjának egytizede.

7.9.5. Áthelyezés késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

A Szolgáltató az áthelyezés teljesítése a 9.8.1. fejezet 2. pontjában előírt határidők be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, amelynek összege minden késedelmes nap után, legfeljebb 5 napra szólóan, az áthelyezés díjának egyharmada.

7.9.6. 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. Telefonszolgáltatókra vonatkozó szabályok

A Mezei-Vill Kft. nem végez beszédátviteli szolgáltatást, így ezen szabályok nem alkalmazhatók.

9. A szerződés időtartama, módosítása

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

1. Az e pont szerinti egyes rendelkezések alkalmazása az Üzleti Előfizetők esetében nem kötelező, az eltérő szabályozást az egyedi előfizetői szerződés tartalmazhatja.
2. Az előfizetői szerződés időtartama a Felek megállapodása szerint lehet határozatlan vagy határozott.
3. A határozott időtartamú szerződés egyéni előfizetők esetében 12 hónap, legfeljebb 24 hónapra köthető meg, a szerződés tartamát a Felek az egyedi előfizetői szerződésben határozzák meg.
4. A határozott időtartamú előfizetői szerződés esetén a Felek megállapodnak, hogy amennyiben a határozott időtartamú 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.
5. A Felek határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén, a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.
6. 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.
7. Az átírás, áthelyezés, kategóriaváltás az előfizetői rendes felmondás körébe esik, erre tekintettel a határozott tartamú előfizetői szerződés lejárat előtti felmondásához fűzött jogkövetkezmények alkalmazhatóak. A határozott idő a szolgáltatás létesítésekor kezdődik.
8. A határozott időtartamú előfizetői szerződés a meghatározott idő elteltével megszűnik. A szerződés megszűnését megelőzően a Szolgáltató köteles az Előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban,

postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű szerződésből hátralévő napok számáról és a szerződés megszűnésének időpontjáról.

9.2. Határozott időtartamú szerződésekre vonatkozó szabályok

1. 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.
2. Áthelyezés esetén, az áthelyezés miatti szüneteltetés időtartama nem számít bele a határozott időtartamba.
3. Átírás: A határozott tartamú 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.
4. Az Előfizető rendkívüli felmondással élhet a Szolgáltató alábbiakban meghatározott szerződésszegő magatartása miatt:
 - (a) a Szolgáltató az Előfizető hibabejelentéseit követően, a hibát 30 napig nem tudja elhárítani,
 - (b) a műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó Szolgáltató az igénybe vett szolgáltatás csatornakiosztását az Eht. 132. § (2a) bekezdésbe ütközően módosítja.

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

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

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

9.3.1. Szerződésmódosítás közös megegyezéssel

1. Az e pont szerinti rendelkezések alkalmazása Üzleti Előfizetők esetében nem kötelező, az eltérő szabályozást az egyedi előfizetői szerződés tartalmazhatja.
2. 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.
3. Az előfizetői szerződés közös megegyezéssel történő módosításának minősül az is, ha a Szolgáltató az Előfizetőt, az általa megadott címen ajánlattal megkeresi, és az Előfizető az abban megjelölt határidőn belül annak elfogadásáról megfelelően nyilatkozik vagy a nyilatkozattételt elmulasztja vagy a szolgáltatást a szerződésmódosítás hatálybalépését követő időtől igénybe veszi.
4. A nyilatkozattétel elmulasztása – mint ráutaló magatartás – elfogadásnak minősül, ha a Felek erről az egyedi előfizetői szerződésben előzetesen megállapodtak. Vita esetén a Szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a módosításról az Előfizetőt jelen ÁSZF-ben előírt módon és tartalommal értesítette.
5. A nyilatkozattétel elmulasztása nem minősülhet az Előfizető szerződésmódosításra vonatkozó ajánlat elfogadásnak.
6. Az Előfizető a megfelelő ügyfél-azonosítást követően jogosult az előfizetői szerződésének módosítására távbeszélő útján is. Ez esetben a szóbeli szerződéskötés szabályai lesznek az irányadók a szerződésmódosításra.

9.3.2. Egyoldalú szerződésmódosítás

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

1. 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;
2. jogszabályváltozás vagy hatósági döntés,
3. a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás, ideértve a műsorterjesztési szolgáltatás esetén a következő eseteket különösen
 - ha a módosítás műszaki okból válik szükségessé,
 - ha a fejállomás cseréje, megszűnése miatt, a hálózat a harmadik féltől igénybe vett műholdas szolgáltatás a hálózat jellegének megváltozása miatt szolgáltatás igénybevételi feltételei módosulnak;
 - a Szolgáltató érdekkörében felmerült, azaz belső körülményekben bekövetkezett változás esetén, ha a Szolgáltató helyébe Eht. 133. §-ának megfelelően a Szolgáltató gazdasági társaságokról szóló törvény szerinti átalakulása, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés következtében, más Szolgáltató lép.
4. a műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételében bekövetkezett változás indokolja a következők szerint:
 - (a) az ÁSZF-ben és internetes honlapján az általa kínált díjcsomagokban feltüntette az adott csatorna szerepeltetésének általa vállalt időpontját és ez az időpont letelt, vagy
 - (b) az adott médiaszolgáltatás kivételét kínálatból lakossági felméréseken alapuló nézettségi adatok vagy a médiaszolgáltatóval kötött szerződéses jogviszony indokolják.
5. Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás.

6. 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.
7. Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú szerződést. Nem mondhatja fel az Előfizető a határozott időtartamú 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 előfizetői szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondást követő időszakra eső kedvezmény összegét.
8. Ha a Szolgáltató a fentiekben meghatározott esetekben az Előfizetőt köteles értesíteni, a számlalevél szerinti értesítésnek az alábbi tartalommal kell rendelkeznie:
 - (a) pontos utalást az ÁSZF módosított rendelkezéseire;
 - (b) a módosítások lényegének rövid leírását;
 - (c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
 - (d) a közzétett ÁSZF elérhetőségét;
 - (e) ha a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatások díját módosítja, vagy a díjban foglalt szolgáltatás mennyiségét csökkenti, akkor a módosított díjat, mennyiséget és a változás összegét, több szolgáltatást tartalmazó díjsomagok esetében szolgáltatásonként elkülönítve;
 - (f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt (különösen a műsorterjesztés szolgáltatás keretében kínált médiaszolgáltatások összetételében bekövetkező változás esetén az Eht. 132. § (2a) bekezdés szerinti indokot), amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja;
 - (g) az Előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat.

9.4. Az Előfizetők értesítése

1. Amennyiben a Szolgáltató számlalevelet küld, a Szolgáltató köteles a számlalevél mellékletében értesíteni az Előfizetőt.
2. 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.

9.5. Az értesítéssel kapcsolatos további előírások

Az elektronikus levelet, SMS-t vagy MMS-t a kézbesítési visszaigazolás napján – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

9.6. Díjmódosítás

1. 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 az 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.
2. Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződésben szereplő díjak módosítására, amelyről köteles az Előfizetőket a módosítás hatálybalépése előtt 30 nappal értesíteni. Üzleti előfizetőknél ez a határidő 15 nap.
3. Amennyiben az előfizetői szerződés módosítására díjváltozás miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása – a Feleknek az egyedi előfizetői szerződésben rögzített, erre vonatkozó megállapodása esetén – , mint ráutaló magatartás, elfogadásnak minősül abban az esetben, ha a Szolgáltató az Eht. 144. § (3) bekezdésének vagy (4) bekezdés a) vagy b) pontjának megfelelően tett eleget értesítési kötelezettségének.

9.7. Szolgáltatáscsomag módosítása

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatást az előfizetők előzetes értesítése mellett megváltoztatnia a 9.3.2. fejezet 4. pontjában meghatározott módon. A Szolgáltató a szolgáltatást az előfizetői igények figyelembe vételével alakítja ki, s az előfizetői igények mellett figyelembe veszi a változtatás gazdasági hatását.

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

9.8.1. Átírás általános szabályai

1. 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 az ÁSZF B. fejezete tartalmazza.

2. 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 7.9.4. fejezet tartalmazza.
3. Nem minősül e pont szerinti átírási esetnek, ha az Előfizető személyében nem következik be változás, csupán névváltozást kell regisztrálni.
4. 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.
5. 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.
6. 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 kiegyenlítetlen tartozását a Szolgáltató felé a számlán / számlákon szereplő határidőben teljesíti.
 - Üzleti Előfizető esetén, a következő dokumentumok becsatolása szükséges: cégbírósági végzés, aláírási címpéldány, bankszámlaszám, adószám, meghatalmazás.
 - Üzleti és egyéni átvállaló Előfizető esetében is, amennyiben íz átírásra vonatkozó igény benyújtásától számított 10 munkanapon belül a jelen pontban felsorolt, hiányzó okmányok becsatolása nem történik meg. úgy az átírásra vonatkozó igény – minden további tájékoztatás nélkül – automatikusan érvényét veszti, a Szolgáltató az igényt törli.

9.8.2. Átírás üzleti Előfizető esetén

1. Amennyiben az Üzleti Előfizetőnek átalakulása miatt válik szükségessé a szolgáltatás átírása, Előfizető az átírás díját köteles megfizetni.
2. Az Előfizető kérése alapján lehetőség van nem azonos kategóriába tartozó előfizetők közötti átírára is. Ha egyéni Előfizetőről kérik Üzleti Előfizetőre a szolgáltatás átírását, nem kell megfizetni a két előfizetői kategória közötti egyszeri (telepítési) díjkülönbözetet.
3. Amennyiben felszámolás alatt álló Üzleti Előfizető kéri a szolgáltatás átírását, a felszámolási eljárás megkezdése előtt keletkezett díjtartozást nem az átírás, hanem a felszámolás eljárás során érvényesíti a Szolgáltató.

9.8.3. Áthelyezés

1. 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.
2. A Szolgáltató nem köteles áthelyezni a szolgáltatási hozzáférési pontot az Előfizető kérésére akkor, ha az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn. Az áthelyezési kérelmet a Szolgáltató nem köteles teljesíteni, ha a szolgáltatást az Előfizető szerződésszegése miatt korlátozta mindaddig, amíg az Előfizető a korlátozás okát meg nem szüntette.
3. 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.
4. 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 előfizetői szerződés idő előtti megszűnése okán az Előfizetővel szemben kötbért nem érvényesít.
 5. A Szolgáltató a fent meghatározott határidő be nem tartása esetén kötbért köteles fizetni, amelynek mértéke a 6.3.6. pontban került szabályozásra.
 6. Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői szolgáltatás szünetel, amely időszak alatt az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli.
 7. A Szolgáltató az áthelyezésért díjat számíthat fel, amelynek mértékét az ÁSZF B. fejezete tartalmazza.
 8. Az előfizetői hozzáférési pont áthelyezése és átírása kölcsönösen kizárják egymást.
 9. Áthelyezés esetén, az áthelyezés miatti szüneteltetés időtartam sem számít bele a határozott időtartamba.
 10. Ha az Előfizető jogviszonyát megszünteti, és ezt követően a volt Előfizetőtől újabb igénybejelentés érkezik, azt a Szolgáltató új igénynek tekinti, és az előfizetői jogviszony létrejöttére vonatkozó szabályok szerint jár el.

9.8.4. Csomagváltás az Előfizető kérelmére

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

10. Adatkezelés és adatbiztonság

10.1. A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái

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

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

1. az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye,
2. természetes személy Előfizető esetén az Előfizető (leánykori) neve, anyja neve, születési helye és ideje,
3. Üzleti Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma, valamint az Előfizető pénzforgalmi számlaszama,
4. az előfizetői hozzáférési pont egyéb azonosítója,
5. a szolgáltatás típusa, kezdő időpontja,
6. a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok,
7. tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei.

10.1.2. A hibaelhárítás alapján tett intézkedések visszakövethetősége érdekében

1. az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját,
2. az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót,
3. a hibajelenség leírását,
4. a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
5. a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,
6. a hiba okát,
7. a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát),
8. az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

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

1. az Előfizető értesítési címét, telefonszámát vagy más elérhetőségét,
2. ha szükséges, az előfizetői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét, Előfizető azonosító számát,
3. a bejelentés, panasz rövid leírását,
4. a bejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
5. a bejelentés, panasz kivizsgálásának eredményeit,
6. a bejelentés, panasz orvoslásának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra),
7. az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

10.1.4. A Szolgáltató saját üzletszerzési céljából

A Szolgáltató saját üzletszerzési céljából – az Előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával – kezelheti a 10.1.1. pont szerinti adatokat (tervezett változások és fejlesztések, új szolgáltatások, vásárlást ösztönző kedvezményes illetve hűségakciók, nyereménysorsolások, stb.).

10.2. Az adatok tárolásának időtartama és módja

1. A 10.1.1. 1-3 pontja szerinti adatok a szerződés megszűnéséig, a 10.1.1. 4-7 pont szerinti adatok az előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévüléséig, 1 évig kezelhetők.
2. A 2000. évi C. törvény (a számvitelről) előírásainak megfelelően a számlázási információk a szerződés megszűnése utáni első teljes naptári évtől öt évig kezelhetők.
3. 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.
4. A Szolgáltató köteles az Előfizetőkről nyilvántartott személyes adatok védelméről gondoskodni.

5. A számítógépen nyilvántartott adatok esetében az adatokhoz hozzáférést jelszóvédelemmel kell ellátni és a hozzáférésre jogosult személyekről nyilvántartást kell vezetni. A számítógépes adatállományokról legalább egy példány biztonsági másolatot kell folyamatosan készíteni.
6. A nyilvántartásokat megfelelően zárt helyiségben, az irattározási jogszabályok és belső előírások figyelembe vételével kell tárolni.
7. A közbenső, az irattározásra nem kerülő, vagy az irattározási idő után selejtezésre kerülő nyilvántartásokat meg kell szüntetni: a számítógépes adathordozón lévő adatokat helyreállíthatatlanul le kell törölni, a papír alapú, személyes adatokat tartalmazó listákat (iratmegsemmisítővel) ellenőrzötten meg kell semmisíteni.

10.3. A személyes adatok továbbításának esetei

1. A 10.1.1 pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók:
 - (a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, behajtását, érvényesítését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik,
 - (b) jogviták rendezésére a Szolgáltató képviselőjében eljáró személyeknek, vagy szervezeteknek, továbbá jogszabály alapján jogosult szervezetek részére, az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szervezeteknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyészségnek, közjegyzőknek, valamint a bíróságnak,
 - (c) a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak.
 - (d) az adatkezeléssel kapcsolatos jogviszonyból fakadó követelések átruházása során a követelések jogosultjainak.
2. Az adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók:
 - (a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a hibaelhárítást illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik,
 - (b) a hibaelhárításból eredő jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervezet részére.

3. 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 és képviselők részére.
4. 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.
5. A 10.1.1 pont alapján átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a Szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.
6. 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.
7. 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.
8. 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.

10.4. Az adatvédelmi felelős

A Szolgáltató által az adatvédelmi feladatok ellátására kinevezett személy:

Neve: Nemkin Róbert

Beosztása: rendszergazda

Elérhetősége: +36 54 500-004

11. Az Előfizetői nyilatkozatok

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

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

11.1. Természetes személy Előfizetők előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozata

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

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

11.2. Kis- és középvállalkozások egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozata

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

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

11.3. A szerződés teljesítésével kapcsolatos értesítésekre vonatkozó nyilatkozat

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

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

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

11.4. Nyilatkozat a szolgáltatások egységes kezeléséről

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

11.5. Nyilatkozat az adatok felhasználásáról közvetlen üzletszerzési, piackutatási célra

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

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

12. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei

12.1. Az előfizetői szerződés megszűnése

Az előfizetői szerződés megszűnik:

1. az Előfizető rendes vagy rendkívüli felmondásával;
2. a Szolgáltató rendes vagy rendkívüli felmondásával;
3. Előfizető elállása esetén;
4. az Előfizető halálával, jogutód nélküli megszűnésével;
5. a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével;
6. a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével;
7. azon Szolgáltatóval, amely átalakul, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés következtében más Szolgáltató lép;
8. a határozott időtartamú szerződés esetén a határozott idő elteltével, amennyiben nem kerül meghosszabbításra a szerződés időtartama;
9. a Felek közös megegyezésével.

12.2. Az előfizetői szerződés Előfizető részéről történő felmondásának szabályai

12.2.1. Előfizető rendes felmondása

Az Előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést legfeljebb 8 napos felmondási határidővel bármikor írásban jogosult további jogkövetkezmények nélkül jelen ÁSZF-ben írtak szerint felmondani. Határozott időtartamú szerződés esetén az Előfizető a határozott 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 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. 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, a szerződést felmondó előfizetői jognyilatkozat a Szolgáltatóval szembeni valamennyi tartozás esedékességben való megfizetésének feltételével hatályosul.

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

12.2.2. Előfizető rendkívüli felmondása

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

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

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

12.3. Az előfizetői szerződés Szolgáltató részéről történő felmondásának szabályai

12.3.1. 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

1. írásban, tértivevényes levélben,
2. amennyiben az előfizetői szerződésben az Előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben köteles megküldeni, amelynek kézbesítése hitelesen igazolható,

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

A Szolgáltató általi felmondásnak tartalmaznia kell

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

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

12.3.2. Az előfizetői szerződés 15 npra történő felmondásának esetei

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

1. 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.

1. 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
2. az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja
3. az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is jogosulatlanul vételezi a műsorjelet, a beérkező műsorjelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja
4. 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.

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

Amennyiben az Előfizető a díjtartozását a felmondási időszak alatt 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.

12.3.4. Vagyoni biztosíték

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás felmondása helyett megfelelő vagyoni biztosítékot kérni, amelyből közvetlenül kielégítheti díjjigényét 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. Előfizető elállása

Az elállás a szerződést a megkötésének időpontjára visszamenő hatállyal felbontja.

Az Előfizető az alábbi esetekben jogosult a szerződéstől elállni:

1. 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.
2. 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. Előfizetői szerződés megszűnése az Előfizető halála, a Fellek 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 cégbírói kivonat bemutatása, megküldése útján.

12.6. Eljárás a szerződés megszűnése esetén

12.6.1. A Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén

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

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

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

12.6.2. Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetése

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

Amennyiben az Előfizető a visszaszolgáltatási kötelezettségének

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

nem tesz eleget a Szolgáltató jogosult átalány-kártérítést felszámítani.

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

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

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

13. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

A Mezei-Vill Kft. beszédátviteli szolgáltatást nem nyújt, így a közvetítőválasztás erre a szolgáltatásra nem értelmezhető.

14. Az Előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei

14.1. Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

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

A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a Szolgáltató szolgáltatása nem vagy nem kielégítően működik, továbbá ha a Szolgáltató számlázása eltér a szerződésben foglaltaktól. A Szolgáltató nem felel azokért a károkkért 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.

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

Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére biztosítani a kábeltelevízió hálózathoz a vételhez szükséges kültéri és beltéri egységekhez és valamint a 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) elhelyezését és üzembe állítását a Felek által előzetesen egyeztetett időpontban véghez tudja vinni.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató által felszerelt, használatban adott műszaki

berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartam alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni.

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

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

14.4. Adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás

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

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

15. Alkalmazandó jogszabályok

1. (a) Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvénynek a 2011. évi CVII. törvény módosításaival összefüggésben, illetve az elektronikus hírközlési szerződések részletes szabályairól szóló, Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Elnökének 6/2011. (X.6.) rendelete alapján a műsorterjesztési szolgáltatás igénybevételére vonatkozó ÁSZF a törvény erejénél fogva módosul.
- (b) Az Előfizető által jelen ÁSZF 2011. december 1-i hatálybalépését megelőzően tett nyilatkozatai

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

16. Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése

1. A szolgáltatáshoz való új hozzáférési pont létesítési és a szolgáltatás megkezdésének megvalósítási ideje.
2. Minőségi panasz: szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés (hibabejelentés).
3. Hibabejelentés: a szolgáltatás igénybe nem vehetőségéről, vagy csökkent minőségéről szóló bejelentés.

Kivételek:

- előfizetői végberendezés hibája,
 - ha a javítás az előfizető telephelyének elérésétől függ és ez a hozzáférés – a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt – nem lehetséges a megkívánt időben,
 - ha az Előfizető kéri a javítás elhalasztását.
4. A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása: a szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az ellenőrzési (adatgyűjtési) időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez viszonyított százalékban kifejezve.
 5. Szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartama az az időszak, amikor az Előfizetők a szolgáltatást valóban igénybe vehetik, függetlenül attól, hogy a szolgáltatás kiesését az egyes Előfizetők érzékelték-e. Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, amikor a szolgáltatás az Előfizető számára nem vehető igénybe.
 6. A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik:
 - a szolgáltatás váratlan meghibásodás miatti szünetelése,
 - a szolgáltatás tervezett átalakítás, felújítás, karbantartás miatti szünetelése.

Kivételek:

- a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,
- a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése.

7. Az ügyfélszolgálati ügyintéző 120 másodpercen belüli jelentkezésének aránya: a szolgáltató ÁSZF-ben közzétett telefonos ügyfélszolgálati telefonszám(ok)ra érkezett és az ügyintéző által 120 másodpercen belüli bejelentkezéssel fogadott hívások havi átlagos aránya az összes beérkezett híváshoz képest, százalékban kifejezve.
8. Átviteli sebesség: az előfizetői végberendezésen mérhető tényleges adatátviteli sebesség feltöltés és letöltés irányban külön-külön.

17. AUP-Elfogadható előfizetői viselkedés a hálózaton

Előfizetőknek a szolgáltatás használatakor el kell fogadniuk, illetve tekintettel kell lenniük a következő tényekre:

1. A szolgáltatás nyújtásához felhasznált eszközök és általában az Internet osztott felhasználású rendszer, azaz egy időben többen, nem dedikáltan használják ugyanazon rendszert
2. Emiatt az előfizetők helytelen viselkedése kihat más előfizetők szolgáltatással szemben támasztott jogos elvárásaikra is.
3. Elfogadhatatlan viselkedés esetén nem csak az adott előfizetőnek okoznak hátrányt, hanem a teljes szolgáltatásnak is, azaz egy illetlen cselekedet miatt akár minden Mezei-Vill előfizető szolgáltatását is negatív hátrány érheti.

Emiatt az alábbi általános és konkrét elvárások kötelezőek Előfizetőinkre a hálózat használata során:

1. Minden olyan cselekedet tilos a hálózaton, amely:
 - (a) törvénybe ütközik, kiemelten de nem kizárólagosan a szerzői és szomszédos jogokkal kapcsolatos törvények (warezolás, szoftverlopás, jogvédelem alá eső tartalmak megosztása)
 - (b) az éppen felhasznált szolgáltatás tulajdonosa, üzemeltetője által elvárt vagy leírt szabályokkal, szokásjoggal ellentétes
 - (c) ugyanaz a viselkedés a valódi életben szemtől-szemben elkövetve illetlennek, kifogásolhatónak minősül
 - (d) olyan forgalmat generál, amely akadályozza más felhasználó jogosult felhasználását (kifejezetten de nem kizárólagosan: elosztott terheléses szolgáltatás támadás, dos, ddos)
 - (e) más számítógépek biztonsági sebezhetőségének felfedezésére, kihasználására irányul (portscan)
 - (f) Előfizető tudomásul veszi, hogy a hatályos szabályozások szerint a kereskedelmi jellegű e-mail-ek kiküldése opt-in. Azaz kizárólag olyan levelezési címekre küldhető kereskedelmi levél, amelynek tulajdonosa ezt előzetesen kifejezetten és egyértelműen kérte. Szigorúan tilos reklámlevelet küldeni ilyen kifejezett nyilatkozatot nem tevő email tulajdonosok címére (spam). A spam minden formája tilos.

- (g) Tilos a hálózatot lehallgatni, sniffelni, a lehallgatás céljától függetlenül.
2. A műszaki fejlesztéseket az otthoni felhasználási szokásokra optimalizáljuk, vagyis internet böngészés, levelezés, chat használat, mindezt otthoni mennyiségekkel. Egyéb felhasználásokra ezen prioritások figyelembevételével tudunk vagy nem tudunk kapacitást biztosítani, beleértve az otthoni felhasználásból kilógó mennyiségű forgalom műszaki eszközökkel történő korlátozását is.
 3. Tilos az előfizetéssel publikus szolgáltatásokat nyújtani (beleértve a web, levelezési és egyéb szolgáltatásokat is, melyeket a Szolgáltató jogosult ellenőrizni) és kereskedelmi tevékenységet vagy kereskedelmi méretű tevékenységet végezni.
 4. Tilos a levelezés adatait hamisítani, megmásítani, nem létező feladót használni. Szolgáltató jogosult a levelező szerverén áthaladó levelezési forgalmat eseti és összméretében, gyakoriságában szabályozni, korlátozni.
 5. Felhasználó felelős a gépén levő szoftverekért, a szoftverhibák gyors javításáért, saját gépével vírusokra, trójai és zombi programokra visszavezethető okokból okozott kárért. Így az előfizető károkozásánál nem vizsgáljuk és egyenlő elbírálásban részesül a szándékos, tudatos károkozás azzal, ha hiányos üzemeltetésből adódóan az Előfizető által nem ismert folyamatok zajlanak a szolgáltatásba bekapcsolt gépen és erről az Előfizető esetleg nem is tud.
 6. Felhasználó tudomásul veszi, hogy bár a Szolgáltató nem felelős a rajta továbbított forgalomért, de a 2001. évi CVIII. törvény szerint a Szolgáltatónak kötelessége az Előfizető elfogadhatlan magatartása esetén a haladéktalan kárenyhítés. Vagyis amennyiben a károkozás jellege olyan, hogy a szolgáltatás fenntartása súlyosbítja a kárt, úgy akár a szolgáltatás azonnali, figyelmeztetés nélküli kikapcsolására is köteles.
 7. Szolgáltató törekszik arra, hogy hálózatán minél kevesebb szolgáltatás tiltására, szűrésére legyen szükség, de ettől a működés biztosítása érdekében ideiglenesen vagy folyamatosan (üzemszerűen) eltérhet. Szolgáltató jogosult a vírusok, internetes támadási kísérletek, férgek működésére jellemző forgalmat korlátozni.
 8. Előfizető elfogadja, hogy Szolgáltatót törvények kötelezik az Előfizetők azonosítására, ezért a szolgáltatás csak regisztrált hálózati kártyával, regisztrált gépről vehető igénybe. A szükséges adatközlésben az Előfizető köteles együttműködni.

A. Szolgáltatási módok, díjak, csomagok

A.1. Mikrohullámú hálózaton nyújtott Internet szolgáltatás

A.1.1. A szolgáltatás leírása

Az Előfizető/használó mikrohullámú összeköttetésen keresztül éri el a Szolgáltatást. Ehhez vagy külső WIFI eszközt vagy beépíthető WIFI kártyát kap a Szolgáltatótól. A Szolgáltató előírhatja PPPoE protokoll használatát. A szolgáltatás átadási pont a WIFI eszköz belső ethernet csatlakozója vagy a WIFI kártya.

Egy szolgáltatási pont kiépíthetőségét a helyszíni műszaki felmérés határozza meg, mely díjmentes. A belépési díj tartalmazza a telepítési költségeket, amely áll az antenna és távközlési berendezések kihelyezéséből és legfeljebb 15 méter UTP kábel beépítéséből. Ha az ingatlan nem alkalmas az antenna kihelyezésére és/vagy bonyolultabb kábeleztést kell alkalmazni, annak költségei az ügyfelet terhelik.

A.1.2. Szolgáltatási területek

Jelenleg a szolgáltatás MWNET I. és MWNET II. csomagjai Bedő, Bojt területén érhető el. Jelenleg a szolgáltatás MWNET II. csomagja érhető el Berettyóújfaluban.

A.1.3. A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök

Az Előfizetőnek rendelkeznie kell egy olyan programcsomaggal, amely tartalmazza az Internet hálózati szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói programokat. Ezen felül rendelkeznie kell PPPoE (PPP over Ethernet) kliens program működtetéséhez szükséges hardver és szoftver feltételekkel.

A.1.4. Rendelkezésre állás

A Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére a szolgáltatás havi 95% rendelkezésre állását, azaz a Szolgáltató az Előfizető számára az Előfizetői szolgáltatáshozférési pont tekintetében adott hónapra vonatkozóan a teljes lehetséges üzemidő 95%-ában elérhetővé teszi a szolgáltatást.

A SZOLGÁLTATÁSI MÓDOK, DÍJAK, CSOMAGOK

A.1.5. Csomagok

MWNET I.	Maximális letöltési sebesség:	512 kbit/sec
	Maximális feltöltési sebesség:	128 kbit/sec
	Garantált letöltési sebesség:	128 kbit/sec
	Garantált feltöltési sebesség:	64 kbit/sec
	Internet hozzáférés:	korlátlan
	Havi adatforgalmi korlát:	10 GB
	Hálózatra köthető számítógépek száma:	1 db
	E-mail szolgáltatás:	1db postafiók
	levél mérete:	5 MB max.
	Számlázási periódus:	havi
MWNET II.	Maximális letöltési sebesség:	768 kbit/sec
	Maximális feltöltési sebesség:	128 kbit/sec
	Garantált letöltési sebesség:	128 kbit/sec
	Garantált feltöltési sebesség:	64 kbit/sec
	Internet hozzáférés:	korlátlan
	Havi adatforgalmi korlát:	korlátlan
	Hálózatra köthető számítógépek száma:	1 db
	E-mail szolgáltatás:	1db postafiók
	levél mérete:	5 MB max.
	Számlázási periódus:	havi
MWNET III.	Maximális letöltési sebesség:	1024 kbit/sec
	Maximális feltöltési sebesség:	128 kbit/sec
	Garantált letöltési sebesség:	128 kbit/sec
	Garantált feltöltési sebesség:	64 kbit/sec
	Internet hozzáférés:	korlátlan
	Hálózatra köthető számítógépek száma:	1 db
	E-mail szolgáltatás:	1 db postafiók
	levél mérete:	5 MB max.
	Számlázási periódus:	havi

A.2. Kábeltelevíziós hálózaton nyújtott Internet szolgáltatás

A.2.1. A szolgáltatás leírása

Az Előfizető/használó a kábeltelevíziós hálózaton keresztül segédberendezéssel (kábelmodem) Internet kapcsolatot létesít a Szolgáltató IP gerinchálózatával. A szolgáltatás átadási pont a kábelmodem ethernet interfésze. A kábelmodem a Szolgáltató tulajdona marad. A kábelmodem Eurodocsis 1.1 szabványnak felel meg.

Egy szolgáltatási pont kiépíthetőségét a helyszíni műszaki felmérés határozza meg, mely díjmentes. A belépési díj tartalmazza a telepítési költségeket, amely áll a lakáson belüli plusz vételi hely kialakításából (kábelezés, elosztó szerelés), a kábelmodem beüzemeléséből, és legfeljebb 15 méter UTP kábel beépítéséből. A szolgáltatásnak előfeltétele a bekötött kábeltelevíziós csatlakozás és a szükséges műszaki feltételeknek való megfelelés.

A.2.2. Szolgáltatási területek

Jelenleg a szolgáltatás Biharnagybajom, Biharkeresztes, Nagykereki, Kismarja, Pocsaj, Esztár és Komádi területén érhető el.

A.2.3. A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök

Az Előfizetőnek rendelkeznie kell egy olyan számítógépes programcsomaggal, amely tartalmazza az Internet hálózati szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói programokat.

A.2.4. Rendelkezésre állás

A Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére a szolgáltatás havi 95% rendelkezésre állását, azaz a Szolgáltató az Előfizető számára az Előfizetői szolgáltatáshozáférési pont tekintetében adott hónapra vonatkozóan a teljes lehetséges üzemidő 95%-ában elérhetővé teszi a szolgáltatást.

A SZOLGÁLTATÁSI MÓDOK, DÍJAK, CSOMAGOK

A.2.5. Csomagok

MKNET I.	Maximális letöltési sebesség:	512 kbit/sec
	Maximális feltöltési sebesség:	128 kbit/sec
	Garantált letöltési sebesség:	128 kbit/sec
	Garantált feltöltési sebesség:	64 kbit/sec
	Internet hozzáférés:	korlátlan
	Havi adatforgalmi korlát:	10 GB
	Hálózatra köthető számítógépek száma:	1 db
	E-mail szolgáltatás:	1db postafiók
	levél mérete:	5 MB max.
	Számlázási periódus:	havi
MKNET II.	Maximális letöltési sebesség:	768 kbit/sec
	Maximális feltöltési sebesség:	128 kbit/sec
	Garantált letöltési sebesség:	128 kbit/sec
	Garantált feltöltési sebesség:	64 kbit/sec
	Internet hozzáférés:	korlátlan
	Havi adatforgalmi korlát:	korlátlan
	Hálózatra köthető számítógépek száma:	1 db
	E-mail szolgáltatás:	1db postafiók
	levél mérete:	5 MB max.
	Számlázási periódus:	havi
MKNET III.	Maximális letöltési sebesség:	1024 kbit/sec
	Maximális feltöltési sebesség:	256 kbit/sec
	Garantált letöltési sebesség:	128 kbit/sec
	Garantált feltöltési sebesség:	64 kbit/sec
	Internet hozzáférés:	korlátlan
	Hálózatra köthető számítógépek száma:	1 db
	E-mail szolgáltatás:	1 db postafiók
	levél mérete:	5 MB max.
	Számlázási periódus:	havi

B. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak

B.1. Egyszeri díjak

Díjtétel neve	díj, magyar forint		
	nettó	ÁFA	bruttó
Belépési (telepítési vagy hozzáférési pont létesítési) díj	2362	638	3000
Kiegészítő létesítési díj az alkalmazott megoldástól függően			

B.2. Havi előfizetési díj

Szolgáltatás neve	díj, magyar forint		
	nettó	ÁFA	bruttó
MKNET I	1339	361	1700
MKNET II	2417	653	3070
MKNET III	3169	856	4025
MWNET I	1339	361	1700
MWNET II	3169	856	4025
Biharnagybajomban:			
MKNET I	1339	361	1700
MKNET II	2417	653	3070
MKNET III	3169	856	4025

B AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOKÉRT FIZETENDŐ DÍJAK

B.3. Eseti díjak

Díjtétel neve	díj, magyar forint		
	nettó	ÁFA	bruttó
Hálózatfejlesztési díj a körülményektől függően, egyedi megállapodás szerint			
Plusz hozzáférési pont kiépítése	4000	1080	5080
Áthelyezési díj	4000	1080	5080
Átírási díj	2000	540	2540
Elállási díj	4000	1080	5080
Kiszállási díj	2362	638	3000
Kikapcsolási díj	2362	638	3000
Szüneteltetési díj	2000	540	2540
Korlátozási díj	2000	540	2540
Visszakapcsolási díj	2632	638	3000
Korlátozás megszüntetéséért fizetendő visszakapcsolási díj	2000	540	2540
Kihelyezett hírközlési berendezés használati (bérleti) díj			0
Kártérítési díj A kártérítés összege berendezésenként eltérő			
Ismételt beállítás díja	4000	1080	5080
Csomagmódosítási díj	2000	540	2540
Számlamásolat díja	2000	540	2540
Kiegészítő létesítési díj	4000	1080	5080
Fizetési felszólítás eljárási díja	1000	270	1270
ajánlott levél	1000	270	1270
tértivevényes ajánlott levél	1000	270	1270
Hibajavításhoz kapcsolódó díj	2000	540	2540
Kihelyezett hírközlési eszköz vételára	4000	1080	5080
Azonos Előfizető részére kiadott minden második és további eszköz bérlete	0	0	0