

II. sz. melléklet**II/A melléklet****Egyedi előfizetői szerződés**

Helyhez kötött telefonszolgáltatás igénybevételére

Előfizető adatai

Előfizető neve/ Cégnev.

Előfizető Azonosító

Leánykori név/ Képviselő neve.

Anyja neve

Születési hely, év, hónap, nap./Személyi azonosító okmány típusa, száma/ Cégjegyzék száma.

Meglévő telefonszám.

Állandó címe/ Székhely. Irányítószám, Település Közterület, Házsám, Lépcsőház, Ajtó, Emelet

Levelezési név.

Levelezési cím Irányítósz.,Település, Közterület, Házsám, Lépcsőház, Ajtó, Emelet

Törvényes képviselő adatai

Név

Állandó címe/ Székhely. Irányítószám, Település Közterület, Házsám, Lépcsőház, Ajtó, Emelet

Személyi azonosító okmány típusa, száma

Szolgáltatás adatai

Létesítés / Hozzáférés címe. Irányítószám, Település, Közterület, Házsám, Lépcsőház, Ajtó, Emelet

Szerződött szolgáltatás./csomag

Szolgáltatás érvényességének kezdete.

Szolgáltatás havi rendszeres díja Ft/hó

A hozzáférési pontot befogadó ingatlan használatának jogcíme

Szerződés időtartama

Választott telefonszám

Nevezetes szám / Egyszeri díja

Hozzáférési pont kiépítésének, szolgáltatás bekapcsolásának határideje

Díjkeret összege

Telepítés időpontja

Díjfizetés módja

Díjkedvezmény mértéke

Hűségnyilatkozat

Az előfizető a jelen szerződés aláírásával elismeri, hogy a Szolgáltató Általános szerződési feltételeit megtekintette, megismerte, abból a törvénynek megfelelő tartalommal készült kivonatot átvette. Az általános szerződési feltételek elérhetőek a Szolgáltató ügyfélszolgálatán és megtekinthetően a www.novicom.hu honlapon.

Kelt:

Az Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban ÁSZF) szerint az előfizetői szerződésre irányadó lényeges szabályok:

Az előfizetői szerződés megszűnik:

- a. a Szolgáltatás lehetetlenülésével
- b. az előfizetői jogviszony hat hónapnál hosszabb szünetelése esetén
- c. az Előfizető általi rendes és rendkívüli felmondással
- d. a Szolgáltató általi rendes és rendkívüli felmondással
- e. a felek közös megegyezésével
- f. a határozott idejű szerződés külön jogcselekmény nélkül megszűnik a határozott idő lejáratáig meghatározott határonap.

A szolgáltató a határozatlan időre kötött előfizetői szerződést 60 nappal jogosult bármikor felmondani. A szerződés a felmondási idő leteltével megszűnik. Szolgáltató a felmondást nem köteles indokolni.

A Szolgáltató az előfizetői szerződést 15 napos felmondási idővel rendkívüli felmondással felmondhatja, és az Előfizetőnek nyújtott Szolgáltatást a felmondás közlését követő 15. naptári napon megszüntetheti, ha az Előfizető:

- A Szolgáltatáshoz használt berendezést, a Szolgáltató hálózatát a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol, a Szolgáltatáshoz használt berendezések szerződés szerint kikötött ellenőrzését akadályozza,
- Akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és ezt a szerződésszegést a Szolgáltató jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítésétől számított 3 napon belül sem szünteti meg,
- 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
- A Szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

A Szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel rendkívüli felmondással felmondhatja, és az Előfizetőnek nyújtott Szolgáltatást a felmondás közlését követő 30. naptári napon megszüntetheti a díjfizetés elmulasztása esetében:

- Amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki, feltéve, hogy a díjtartozás összege meghaladja az Előfizető negyedéves átlagban számított egy havi szolgáltatási díját.
- 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.

A határozatlan idejű előfizetői szerződést az előfizető indoklás nélkül 8 napos felmondási idővel bármikor írásban rendes felmondással felmondhatja. A felmondást az ügyfélszolgálathoz kell eljuttatni.

Az előfizetői szerződés megszűnésének és megszüntetésének szabályait az ÁSZF 5. fejezete tartalmazza.

Szolgáltató az előfizetői szerződést az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

a) az egyedi előfizetői szerződésben vagy ÁSZF-ben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik a módosítás nem eredményezheti a szerződéses feltételek lényeges módosítását;

b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja, vagy

c) a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja.

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

Szolgáltató az egyoldalú módosításról köteles az Előfizetőket a módosítás hatálybalépése előtt 30 nappal értesíteni. Ebben az esetben az Előfizető jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására. Amennyiben az ÁSZF módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel azonban az Előfizető az előfizetői szerződést ilyen esetben sem akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a Szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi („hűségnyilatkozat”) és az előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető emiatt felmondja az előfizetői szerződést, a Szolgáltató nem követelheti az Előfizetőtől a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

A Szolgáltató jogosult az Általános Szerződési Feltételek függelékében szereplő díjtételeket megváltoztatni, és erről köteles az Előfizetőket a módosítás hatálybalépése előtt legkésőbb 30 nappal értesíteni. Amennyiben a szerződésmódosításra díjváltoztatás miatt kerül sor, az előfizetői nyilatkozattal elmulasztása – a feleknek az egyedi szerződésben rögzített erre

vonatkozó megállapodása esetén – elfogadásnak minősül.

A szerződésmódosítás egyéb szabályait az ÁSZF 4. fejezete tartalmazza.

A Szolgáltató korlátozhatja az Előfizető által lebonyolítható hívások körét, amennyiben annak feltételei a jelen ÁSZF szerint fennállnak. A korlátozás életbelépését követően a Szolgáltató az Előfizető számára csak a segélykérő számok (104; 105; 107; 112), valamint a Szolgáltató központi ügyfélszolgálati számának a hívását engedélyezi. A korlátozás nem érinti a hívások fogadását, a bejövő hívások fogadása a korlátozás időtartama alatt is minden megkötés nélkül lehetséges.

Az Előfizető által kezdeményezett hívások korlátozhatóak, ha az Előfizető a részére az előfizetői szerződésben meghatározott forgalmi díjkeret összegét meghaladó értékben kezdeményezett hívást (8.2.).

Az Előfizető a Szolgáltatás igénybevétele során köteles betartani az Előfizetői Szerződés szabályait. Amennyiben a Szolgáltató tudomására jut, hogy az Előfizető e szabályokat megszegi, Szolgáltató felszólítja Előfizetőt a szabálytalanságok elkerülésére és az Előfizetőnek nyújtott Szolgáltatást 24 órán belül legfőleg 8 napos időtartamra korlátozhatja. Amennyiben az Előfizető a felszólításnak 8 napon belül nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződés felmondása mellett az Előfizető azonnali hatállyal való kizárására a Szolgáltatásból.

Korlátozható a Szolgáltatás továbbá akkor, ha

- az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelősségtanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott;
- az Előfizető a Szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személynek továbbértékesíti, használatra átengedi, hálózati szolgáltatás céljára használja;
- az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt – legalább 15 napos – határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott az ÁSZF-ben meghatározott vagyoni biztosítékot.

A szolgáltatás korlátozásának részletes szabályait az ÁSZF 8. fejezete tartalmazza.

A Szolgáltató felelőssége a Szolgáltatás határidőben és a célértékekben meghatározott minőségi követelményeknek megfelelő szolgáltatásért áll fenn. A Szolgáltató szolgáltatásának teljesítési helye az előfizetői hozzáférési pont, a Szolgáltató felelőssége ezen pontig áll fenn.

A kábelmodem (előfizetői hozzáférési pont) és az előfizetői végberendezés közötti hálózatszakasz hibája, valamint az előfizetői végberendezés helytelen beállításából vagy működéséből

származó szolgáltatáskiesés nem minősül hibának. Nem minősül hibának az sem, ha az Előfizető a Szolgáltató által a jelen ÁSZF-ben meghatározott feltételeknek nem megfelelő végberendezést üzemeltet, és ebből eredően a Szolgáltatás nem vagy nem megfelelően vehető igénybe. Az ugyanazon hozzáférési ponthoz csatlakoztatott további telefonkészülékek esetén a forgalom jelbiztonságáért a Szolgáltató nem szavatol.

Szolgáltató a hozzáférési pont (modem) és a telefonkészülékek közötti belső – az előfizető ingatlanában kiépített – hálózatszakaszon a jelek jelbiztonságáért nem szavatol, kivéve, ha e hálózatszakaszt az előfizetővel kötött megállapodás alapján a Szolgáltató maga építette ki.

A Szolgáltató felelősségére vonatkozó részletes szabályokat az ÁSZF 4. és 10. fejezete tartalmazza.

Az Előfizető a hibát az ügyfélkapcsolati helyeken, címeken, telefonszámokon jelentheti be. A Szolgáltató hibabejelentő szolgálata az I. sz. mellékletben meghatározottak szerint elérhető.

A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrizni.

A hibabejelentéssel kapcsolatos visszaigazolás telefonon bejelentett hiba esetén a bejelentett hiba visszaolvasásával megtörténnek tekintendő. Írásban bejelentett hiba esetén a Szolgáltató az Előfizető által megadott telefonszámon visszaigazolja az Előfizetőnek a hibabejelentés fogadását.

A szolgáltatónak a hibabejelentést az előfizető részére vissza kell igazolnia, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba kell vennie.

A szolgáltató a hiba kijavítására 72 órás határidőt vállal.

Amennyiben a Szolgáltató hibaelhárítási kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, az Előfizetőt kötbér illeti meg.

A Szolgáltató felelőssége felróhatósága esetén áll fenn, azaz a Szolgáltató mentesül a kötbérfizetési kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható.

Amennyiben a szolgáltató jelen ÁSZF-ben meghatározott célértékekhez képest hibásan teljesíti a szolgáltatást, kötbért köteles fizetni.

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

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

Az ügyfélszolgálat az Előfizetőnek a Szolgáltatással kapcsolatban - írásban, telefonon vagy személyesen tett - észrevételét, reklamációját kivizsgálja, és erről az észrevétel, reklamáció benyújtásától számított 30 napon belül a bejelentéssel megegyező módon, általában írásban vagy e-mail-ben tájékoztatja az Előfizetőt. Telefonon érkező észrevételt, reklamációt a Szolgáltató az ügyfélszám bemondásával fogadja el, ez esetben a Szolgáltató az észrevétel, reklamáció természetétől függően, indokolt esetben írásban válaszol.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét a számla fizetési határidő napjáig beérkezően vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. A határidőn belül történt bejelentés esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizető szerződést rendkívüli felmondással felmondani.

Ha az Előfizető a reklamációt a díjfizetési határidő lejártá előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el 5 napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

Ha a Szolgáltató az előfizetői bejelentésnek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján jóváírja, vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével.

Bruttó 500 Ft alatti túlfizetést a Szolgáltató nem térít vissza.

A hibabejelentésre és a hibás teljesítés esetén térítendő kötbérre, valamint a díjreklamációkra és elintézésük rendjére vonatkozó részletes szabályokat az ÁSZF 9. és 10. fejezetei tartalmazzák.

Az előfizető a Szolgáltatással, a szolgáltató eljárásával, számlázásával, hibaelhárítási tevékenységével kapcsolatos vitás kérdésekben és igényei érvényesítése irán a fogyasztóvédelmi, a hírközlési hatóságok előtt, valamint a rendes bíróságok előtt jogvitát kezdeményezhet. A hatóságok illetékességét és hatáskörét az ÁSZF 15. Fejezete tartalmazza.

II/B melléklet

Tájékoztató a NoviCom Kft. VoIP telefon szolgáltatásáról

A kábeltelevíziós hálózaton nyújtott telefon szolgáltatásunk modern internetes technológián alapul, és emiatt működése az alábbiakban különbözik a hagyományos vezetékes telefon működésétől:

- A VoIP telefon működéséhez internet kapcsolat szükséges. A szolgáltatásunk igénybevételéhez kábeltelevíziós előfizetéssel is rendelkeznie kell, mert az internet szolgáltatást a kábeltelevíziós műsorokkal együttesen tudjuk csak biztosítani. Internet szolgáltatásra történő előfizetés a VoIP telefon szolgáltatásunknak nem feltétele.
- A szolgáltatáshoz egy átalakító eszközt, úgynevezett kábelmodemet telepítünk Önnél, amelyhez telefonkészülékét csatlakoztathatja. A kábelmodem áramellátásáról Önnek kell gondoskodnia és a kábelmodem fogyasztását Önnek kell vállalnia. A gyártó adatlapja szerint a kábelmodem áramfogyasztása 9 watt.
- A kábelmodemnek mindenkor bekapcsolt és üzemkész állapotban kell lennie ahhoz, hogy Ön telefonálhasson, vagy Önt hívni tudják. Áramszünet esetén a szolgáltatásunk nem működik.
- A kábelmodemről 1db telefonkészülék üzemeltethető. A telefonkészüléket Önnek kell biztosítani. A szolgáltatás olyan, a hatóság (NHH) által bevizsgált és tanúsított telefonkészülékkel vehető igénybe, amely DTMF kóddal (azaz Tone üzemmódban) végzi a tárcsázást.
- A telefonkészüléket legfeljebb 15 méter, szabványos vezetékekkel csatlakoztassa a kábelmodemhez. Ennél hosszabb, vagy nem szabványos vezeték a szolgáltatásban működési zavart okozhat. Ugyancsak zavart okozhat a szolgáltatásban, ha több készüléket, párhuzamosan csatlakoztat a kábelmodemhez. A szolgáltatásunkat korszerű, zsinór nélküli telefonkészülékkel célszerű igénybe vennie.
- Telefon alközpontot és telefax készüléket a kábelmodemhez csatlakoztathat, de a helyes működést – a sokféle, gyakorta nem szabványos berendezés, készülék miatt - nem tudjuk Önnek garantálni.
- Lakása, ingatlana riasztórendszerének működtetésére a VoIP telefon szolgáltatásunk nem alkalmas, a riasztórendszert a kábelmodemhez ne csatlakoztassa.
- A VoIP szolgáltatásunk távhívás esetén nem ad második tárcsahangot. Téves (nem létező) szám hívása esetén foglaltsági jelzés hallható.
- A szolgáltatáshoz biztonsági limitösszeget állítunk be Önnek, annak érdekében, hogy egy nem várt magas telefonszámlát Ön megelőzhessen. Amennyiben a hívások költsége miatt a havi számlája eléri a limitösszeget, a szolgáltatást korlátozzuk és csak segélykérő hívásokat, az ügyfélszolgálat hívását, valamint a 6 számjegyű (hálózaton belüli, díjmentes) számok hívását engedélyezzük. A limitösszeg elérése miatti korlátozásról Önt hangüzenet tájékoztatja. A biztonsági limit havi összege 10.000 Ft-ra van beállítva. A limitösszege megváltoztatását szerződéskötéskor, vagy bármikor később az ügyfélszolgálatunknál kezdeményezheti.

Kérjük nevének megadásával, illetve aláírásával hitelesítse, hogy elolvasta és értelmezte a leírtakat.

Név.....

Aláírás.....

Dátum.....