

***Általános Szerződési  
Feltételek  
adathálózati Internet  
szolgáltatásra***

**Név:Novi-Com KFT.  
A Magyar Kábeltelevíziós  
és Hírközlési Szövetség  
tagja**

**Érvényes:2011.június 1-től**

**Réti Mihály  
Ügyvezető Novi-Com KFT**

## TARTALOMJEGYZÉK

<b>TARTALOMJEGYZÉK.....</b>	<b>2</b>
<b>1. SZOLGÁLTATÓ NEVE, CÍME.....</b>	<b>6</b>
<b>1.1 Szolgáltató neve, címe.....</b>	<b>6</b>
<b>1.2 Szolgáltató Ügyfélszolgálatának neve, címe, távközlési elérhetősége, rendelkezésre állási ideje.....</b>	<b>6</b>
<b>2. SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA.....</b>	<b>6</b>
<b>3. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ESETLEGES IDŐBELI ÉS FÖLDRAJZI KORLÁTAI</b>	<b>6</b>
<b>3.1 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás.....</b>	<b>6</b>
<b>3.1.1. Igénybejelentés.....</b>	<b>6</b>
<b>3.1.2. Előfizetői szerződés megkötése.....</b>	<b>7</b>
<b>3.2 Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja.....</b>	<b>8</b>
<b>3.2.1. Általános feltételek.....</b>	<b>8</b>
<b>3.2.2. Határozott idejű szolgáltatás / szerződés/.....</b>	<b>8</b>
<b>3.2.3. Határozatlan idejű szolgáltatás /szerződés/.....</b>	<b>8</b>
<b>3.3 Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének feltételei.....</b>	<b>8</b>
<b>3.3.1. Szolgáltatás-hozzáférési pont kiépítésére vonatkozó feltételek.....</b>	<b>8</b>
<b>3.3.2. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételére vonatkozó feltételek.....</b>	<b>11</b>
<b>3.4 Az előfizetői szolgáltatások esetleges időbeli és területi korlátai.....</b>	<b>13</b>
<b>4. AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉNEK ÉS A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELRE VALÓ RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSÁNAK VÁLLALÁSI IDEJE (CÉLÉRTÉKE).....</b>	<b>13</b>
<b>4.1 Az igénybejelentés elbírálásának határideje.....</b>	<b>13</b>
<b>4.2 Előfizetői-hozzáférési pont kialakításának határideje, a szolgáltatás igénybevételre való rendelkezésre állása.....</b>	<b>13</b>
<b>5. SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI, A MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK ÉRTELMEZÉSE ÉS TELJESÜLÉSÜK MÉRÉSÉNEK MÓDSZERE.....</b>	<b>13</b>
<b>5.1 Minőségi célértékek és értelmezésük.....</b>	<b>13</b>
<b>5.2 Minőségi célértékek teljesülése mérésének módszere.....</b>	<b>13</b>
<b>5.3 Rendelkezésre állás.....</b>	<b>14</b>
<b>5.4 Általános minőségi Paraméterek.....</b>	<b>14</b>
<b>6. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ELŐFIZETŐI ADATOK LISTÁJA, AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONY LÉTREJÖTTE, A LEGRÖVIDEBB SZERZŐDÉSI IDŐSZAK.....</b>	<b>15</b>

<b>6.1 Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája .....</b>	<b>15</b>
<b>6.2 Előfizetői jogviszony létrejötte.....</b>	<b>15</b>
<b>6.3 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó szabályok</b>	<b>15</b>
<b>7. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK EGYES ESETEI ÉS A SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÓ JOGA EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA, EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETÉN AZ ELŐFIZETŐ TÁJÉKOZTATÁSÁNAK MÓDJA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTÉKE, AZ ÁTHELYEZÉS ÉS AZ ÁTÍRÁS TELJESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE.....</b>	<b>16</b>
<b>7.1 Az előfizetői szerződés módosítása Előfizető kérésére.....</b>	<b>16</b>
<b>7.2 Szolgáltató joga az egyoldalú szerződés-módosításra, és az előfizető ezzel kapcsolatos tájékoztatásának módja .....</b>	<b>16</b>
<b>7.3 Áthelyezés .....</b>	<b>17</b>
<b>7.4 Átírás .....</b>	<b>17</b>
<b>8. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSÉNEK ESETEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELÉS ESETEI ÉS FELTÉTELEI.....</b>	<b>17</b>
<b>8.1 Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetése Előfizető kérésére</b>	<b>17</b>
<b>8.2 Az előfizetői szolgáltatás szünetelése Szolgáltató érdekkörébe eső ok vagy vis maior miatt.....</b>	<b>17</b>
<b>9. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK FELTÉTELEI.....</b>	<b>18</b>
<b>10. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŪNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI .....</b>	<b>19</b>
<b>10.1 Előfizetői szerződés felmondása előfizetői oldalról.....</b>	<b>19</b>
<b>10.2 Előfizetői szerződés felmondása szolgáltatói oldalról.....</b>	<b>19</b>
<b>11. A HIBABEJELENTŐ ELÉRHETŐSÉGE, A VÁLLALT HIBAEHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉKEK, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELE .....</b>	<b>20</b>
<b>11.1 A hibabejelentő elérhetősége .....</b>	<b>20</b>
<b>11.2 Vállalt hibaelhárítási célértékek .....</b>	<b>20</b>
<b>11.3 A hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete .....</b>	<b>20</b>
<b>12. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK INTÉZÉSE (DÍJREKLAMÁCIÓ, KÖTBÉR ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK KEZELÉSE).....</b>	<b>21</b>
<b>12.1 Ügyfélszolgálat működése.....</b>	<b>21</b>
<b>12.2 Ügyfélszolgálat eljárási rendje.....</b>	<b>21</b>
<b>12.3 Vis maior .....</b>	<b>22</b>
<b>13. ELŐFIZETŐ JOGAI A SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN, AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR MÉRTÉKE, A HIBA KIJAVÍTÁSÁNAK ÁTMENETI VAGY TARTÓS LEHETETLENSÉGE ESETÉN AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ DÍJCSÖKKENTÉS MÉRTÉKE, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉNEK MÓDJA .....</b>	<b>22</b>
<b>13.1 Előfizető jogai a szolgáltatás hibás teljesítése esetén.....</b>	<b>22</b>
<b>13.2 A fizetendő kötbér mértéke .....</b>	<b>23</b>

<b>13.3 A hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke</b> .....	23
<b>13.4 Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja</b> .....	24
<b>14. AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS (KÉSZÜLÉK) CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI</b> .....	24
<b>15. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG</b> .....	25
<b>15.1 A kezelt adatok köre</b> .....	25
<b>15.2 Adatbiztonság</b> .....	25
<b>15.3 Számlázási adatok</b> .....	26
<b>15.4 Információszolgáltatás, betekintés</b> .....	27
<b>16. DÍJSZABÁS</b> .....	27
<b>16.1 Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások</b> .....	27
<b>16.2 Rendszeres előfizetési díjak</b> .....	27
<b>16.3 Egyszeri díjak</b> .....	27
<b>16.4 Díjazási időszakok</b> .....	27
<b>16.5 Kedvezmények, díjfizetés nélküli szolgáltatások</b> .....	27
<b>16.6 Kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei</b> .....	27
<b>16.7 Díjfizetés és számlázás módja, ideje</b> .....	27
<b>16.8 A díjazás, számlázás alapelvei</b> .....	28
<b>17. A SZOLGÁLTATÓVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI, A SZOLGÁLTATÓVÁLASZTÁST BIZTOSÍTÓ ÖSSZEKAPCSOLÁSI SZERZŐDÉSEKBEN FOGLALTAKKAL ÖSSZHANGBAN</b> .....	28
<b>18. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE</b> .....	29
<b>18.1 Az értesítés módja</b> .....	29
<b>18.2 Az értesítés tartalma</b> .....	29
<b>19. IRÁNYADÓ JOG</b> .....	29
<b>20. MELLÉKLETEK JEGYZÉKE</b> .....	30

Név: Novi-Com Kft (továbbiakban: Szolgáltató) Általános Szerződési Feltételei (továbbiakban ÁSZF) meghatározzák a Szolgáltató Által nyújtott szolgáltatások igénybevételére vonatkozó általános szerződési feltételeket, a szerződő felek jogait és kötelezettségeit.

Az ÁSZF a vonatkozó törvényi rendelkezések, valamint a Kormány és egyéb szabályozó hatóságok rendeleteiben rögzítettek szerint a Nemzeti Hírközlési Hatóság jóváhagyása alapján a Magyar Köztársaság Polgári Törvénykönyvének, valamint a távközlési szolgáltatási jogviszonyt érintő jogszabályainak figyelembevételével készült. Az ÁSZF a hivatkozott jogszabályok változása esetén a változással összhangban módosul!

Az ÁSZF hatálya kiterjed a Szolgáltatóra, valamint a szolgáltatóval előfizetői szolgáltatás igénybevételére jogviszonyba kerülő valamennyi szerződő félre.

Az Általános Szerződési Feltételek vonatkoznak a hatályba lépése előtt kötött szolgáltatási szerződésekre is. A szolgáltató tájékoztatja az előfizetőt az ÁSZF módosulásáról, és leglényegesebb rendelkezéseiről. Az előfizető ellenkező nyilatkozata hiányában az értesítéskor megjelölt időpontban, de legalább az értesítést követő 30. napon az Általános Szerződési Feltételek a korábban megkötött szerződéseket módosítják és kiegészítik.

## **1. SZOLGÁLTATÓ NEVE, CÍME**

### **1.1 Szolgáltató neve, címe**

Név: Novi-Com Kft

Székhely: 3842 Halmaj Május 1.út 15 sz.

Telefon, üzenetrögzítő: 46/474-373

**Fax: 46/474-373.**

Cégjegyzék száma: 05-09-011525

Adószám: 13323569-2-05

### **1.2 Szolgáltató Ügyfélszolgálatának neve, címe, távközlési elérhetősége, rendelkezésre állási ideje**

A szolgáltató ügyfélszolgálati és elérhetőségük: **1. sz. melléklet**

## **2. SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA**

SZJ 6420 18.0 Adathálózati Internet hozzáférés

Szolgáltató adathálózati Internet hozzáférés szolgáltatást nyújt Előfizető részére, koaxiális vagy HFC műsorelosztó hálózaton. Adatátviteli Internet szolgáltatáson értjük az Internet világhálóhoz /World Wide Web/ történő hozzáférést a Szolgáltató saját adatátviteli hálózatán keresztül, illetve a hálózaton belüli hozzáférést.

Az adathálózati szolgáltatás az arra alkalmassá tett un. kétirányú műsorelosztó hálózaton valósul meg, Központi router-ek, szerverek, kábel modemek segítségével, amely adatátviteli hálózat csatlakozik az Internet világhálóhoz.

A szolgáltatási szintek műszaki paramétereit és tartalmát jelen ÁSZF szolgáltatások melléklete tartalmazza.

## **3. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ESETLEGES IDŐBELI ÉS FÖLDRAJZI KORLÁTAI**

### **3.1 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás**

#### **3.1.1. Igénybejelentés**

Az előfizetői szerződés megkötésére irányuló igény bejelentését a Szolgáltatást igénybe venni kívánó írásban teheti meg. Szolgáltató az igénybejelentés megkönnyítése érdekében formanyomtatványt rendszeresít, a 3. számú melléklet szerint, melyet az Ügyfélszolgálaton vagy postai úton lehet átvenni, és az Igénylő kitöltve juttat vissza. Tartalmaznia kell az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges elengedhetetlen adatokat: Igénylő neve, címe, személyi igazolvány száma, anyja neve, címe, ahová az előfizetői hozzáférési pontot kéri, az ingatlan jellege (Egyéni, bérlő, közület stb.), dátum és aláírás. Amennyiben az igénybejelentés a szükséges adatokat nem

tartalmazza, a szolgáltató az igénybejelentés megérkezését követő 15 napon belül határidő megadásával írásban felhívja az igénybejelentőt a bejelentés megfelelő kiegészítésére. Ebben az esetben az igénybejelentés időpontja a hiánytalan igénybejelentés szolgáltatóhoz való beérkezése.

Az igénylő az előfizetői hozzáférési pont létesítését csak olyan ingatlanba vagy ingatlanrészbe kérheti, amelyet jogszerűen használ, és ahol a szerződésből fakadó kötelezettségeinek - ellenőrzés, hibaelhárítás biztosítása - eleget tud tenni.

Szolgáltató a hiánytalan igénybejelentést nyilvántartásba veszi. Amennyiben hozzáférési pont létesítésére van lehetőség, úgy azt 15 – de legfeljebb 30 – napon belül nyilatkozik a szolgáltatás biztosításának feltételeiről, és erről valamint arról, hogy mikor kötheti meg az előfizetői szerződést, értesíti az igénylőt, illetve eljuttatja az előfizetői szerződést és felajánlja az előfizetői szerződés megkötését.

Amennyiben az igény kielégítésére nincsen műszaki lehetőség /nincs vonali szinten kiépített hálózat/, illetve a vonatkozó jogszabályok alapján Szolgáltató szerződéskötésre nem köteles, úgy Szolgáltató az igénylést elutasítja, és erről az igénylőt 30 napon belül értesíti.

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

- Ha az igénylőnek a Szolgáltató felé elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő díjtarozása van, vagy
- A korábbi előfizetői szerződés megszűnését az előfizető érdekkörében felmerülő okból eredő, 6 hónapon belüli felmondás okozta.

### **3.1.2. Előfizetői szerződés megkötése**

Amennyiben Szolgáltató a szolgáltatás hozzáférési pont létesítésére képes, az igénybejelentést 30 napon belül visszaigazolja. Ha Szolgáltató a korábban nyilvántartásba vett igénybejelentés alapján köt szerződést, szerződéskötési ajánlatát a szerződéskötés időpontjában hatályos jogszabályok alapján teszi meg. Szerződés kötése az Ügyfélszolgálaton, illetve az Előfizető vételi helyén történhet azzal, hogy a kétpéldányos – 4. számú melléklet szerinti – Előfizetői szerződést mindkét szerződő fél (illetve képviselője) aláírja, vagy az Előfizetői szerződés hiánytalanul kitöltött aláírt példánya a szolgáltatóhoz megérkezik. A szolgáltató köteles az Előfizetői szerződés 1 példányát, az Általános Szerződési Feltételek ( ÁSZF) kivonatát, valamint - az előfizetői kérése esetén - az ÁSZF 1 példányát az előfizető rendelkezésére bocsátani, az ÁSZF másolásának költségét az előfizető megtéríti szolgáltatónak.

Előfizető az Előfizetői szerződés aláírásával tudomásul veszi és elfogadja az abban, illetve az Általános Szerződési Feltételekben foglalt feltételeket. Ennek értelmében Előfizető jogosult a Szolgáltatásnak az előfizetői szerződésben meghatározottak szerinti zavartalan igénybevételére, ugyanakkor köteles a Szolgáltatás igénybevételéért járó, mindenkor érvényes 2. számú mellékletben lévő Díjszabás szerinti díj megfizetésére, valamint a Szolgáltatás rendeltetésszerű felhasználására.

## **3.2 Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja**

### **3.2.1. Általános feltételek**

A szolgáltatás a megállapított belépési és szerelési (szerződésmódosítási, átírási, szolgáltatáskorlátozás-feloldási) díj megfizetését követően, előfizetési díjért vehető igénybe az előfizető és a szolgáltató között megkötött „Előfizetői szerződés” alapján.

Szolgáltató előfizetői szerződéskötési kötelezettsége és joga azon területekre terjed ki, ahol már működő hálózatot üzemeltet, a hálózat legalább vonali szinten kiépített.

Az előfizető a szolgáltatást a helyi központi routeren, kábelhálózaton Kábel Modem interfészein keresztül veheti igénybe.

### **3.2.2. Határozott idejű szolgáltatás / szerződés/**

Szolgáltató és előfizető között létrejött szerződés alapján nyújtott szolgáltatás. A határozott idejű előfizetői szerződés a határozott idő elteltével határozatlan idejű szerződéssé alakul át akként, hogy az Előfizető által fizetendő díjak kedvezménye megszűnik és a határozatlan idejű szerződésekre érvényes előírásokra módosul.

### **3.2.3. Határozatlan idejű szolgáltatás /szerződés/**

Szolgáltató és előfizető között létrejött szerződés alapján nyújtott szolgáltatás határozatlan idejű. A határozatlan idejű előfizetői szerződést előfizető jogosult indoklás nélkül – 8 napos felmondási idővel - bármikor írásban felmondani.

## **3.3 Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének feltételei**

### **3.3.1. Szolgáltatás-hozzáférési pont kiépítésére vonatkozó feltételek**

Szolgáltató a szolgáltatás hozzáférési pontját az Előfizetővel történt egyeztetés alapján az általa kért helyre telepíti, amennyiben ez fizikailag megoldható. Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont létesítését a 2. számú melléklet szerinti díjszabásban meghatározott mindenkori belépési és szerelési díj megfizetése ellenében vállalja. Szolgáltató marketingtevékenysége keretében a belépési és szerelési díj mértékét mérsékelheti. Előfizető a belépési díj és a szerelési díj megfizetése esetén sem válik tulajdonosává a telepített kábel modemnek, amely a Szolgáltató tulajdona. A szerződés megszűnése esetén előfizető – illetőleg az a személy aki a polgári jog általános szabályai szerint az előfizető birtokjogviszonyát folytatni jogosult, avagy az előfizető kötelezettségeiért helytállással tartozik – a birtokában lévő Szolgáltató tulajdonát képező tárgyakat (modem) köteles haladéktalanul kiadni. Ennek elmulasztásáért a kötelezett a jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint felel akkor is, ha az előfizetői jogviszonyban félként nem nevesített.

Szolgáltató az előfizetői-hozzáférési pont létesítését az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 30 napon belül vállalja ettől eltérő megállapodás hiányában.

Az előfizetői-hozzáférési pont azon hálózati végpont, amelyen keresztül az előfizető egy elektronikus hírközlő végberendezés csatlakoztatása révén a



hálózaton nyújtott szolgáltatást vehet igénybe. Szolgáltató az Előfizető által megjelölt ingatlanban koaxiális adathálózati interfészt és Kábel Modemet telepít.

**Adathálózati Interfész:** A külső koaxiális hálózatot és a belső koaxiális hálózatot elválasztó egység, amelyhez megfelelően árnyékolt koaxiális kábelben keresztül csatlakozik a Kábel Modem. Az adatátviteli csatlakozó pont 2 irányú jel átvitelt tesz lehetővé, egyéb csatlakozói leválasztják a TV és rádió készülékekből érkező zavarokat. Átszerelése, átalakítása saját és más előfizetők Adatátvitelét jelentősen zavarhatja!!!

**Kábelmodem:** A szolgáltató által a Felhasználó rendelkezésére bocsátott, a szolgáltatás nyújtásához és igénybevételéhez szükséges berendezés. A számítógéphez a modem szabványos Ethernet hálózati kártyán keresztül, kábelrel csatlakozik. / Windows XP operációs rendszer és legalább P4 processzorral rendelkező számítógép esetén USB porton is csatlakoztathat a számítógép./

A Kábel Modem Szolgáltató tulajdona marad.

**Előfizetői hozzáférési pont:** a Modem Ethernet vagy USB csatlakozó felülete. A Kábel Modem felőli első csatlakozóaljzathoz – előfizetői hozzáférési ponthoz előfizetői tulajdonú kábelszakasz – illetőleg HUB, router, elosztó, több csatlakozó aljzat is kapcsolódhat. A szolgáltató felelőssége ezen szakaszra, illetve csatlakozókra, berendezésekre nem terjed ki.

A szolgáltató az előfizető részére egy a hálózat részét képező előfizetői-hozzáférési pontot alakít ki a csatlakoztatni kívánt számítástechnikai eszköztől 2-5 méterre.

Szolgáltató az előfizetői-hozzáférési ponton az igényelt szolgáltatási szintnek megfelelő műszaki paraméterű szolgáltatást nyújtja.

A belépési és szerelési díj egy előfizetői hozzáférési pont és egy csatlakozó kábel kiépítését tartalmazza, olyan módon, hogy a kábeleket az előfizető által biztosított befogadó létesítményben /használható védőcső, kábelcsatorna/ elhelyezi, vagy ennek hiányában a falon kívül vezeti.

Amennyiben Előfizető nem rendelkezik műsorelosztó hálózati csatlakozással és Szolgáltató koaxiális műsorelosztó hálózaton nyújtja az adathálózati csatlakozást Szolgáltató az adathálózati Interfészig az előfizető részére az adott területen alkalmazott építési technológiának megfelelően, egy a hálózat részét képező Interfész csatlakozási pontot alakít ki. Szolgáltató társasház esetén az ingatlanba történő becsatlakozás falsíkjában elhelyezett szerelvénynél, kertes-, családi házas csatlakozásnál az előfizetői leágazó kábel lakáson belüli első szerelvényénél helyezi el az Interfészt. Az adathálózati Interfész koaxiális kábeleit épületen belül az előfizető által biztosított befogadó létesítményben /használható védőcső, kábelcsatorna/ elhelyezi, vagy ennek hiányában a falon kívül, házon kívül 2,5 m magasságig védőcsőben vezeti a Kábel Modemig.

A kiépítést követően az előfizetői hozzáférési pont és a csatlakoztatott készülék közötti csatlakozó kábel előfizető tulajdonába kerül.

A szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont létesítésével kapcsolatos az alkalmazott építési technológiától eltérő úgynevezett különleges előfizetői igény esetén a költségnövekedésnek megfelelő kiegészítő szerelési díjat számíthat fel az előfizetőnek.

Különleges esetnek minősülnek többek között az alábbiak:

- A előfizetői hozzáférési pont légvezetékekkel építhető ki, de az igénylő földalatti kiépítést kér.
- Az előfizető igényelt előfizetői -hozzáférési pontja több mint 50m-re van a hálózat csatlakozási pontjától.
- Az adathálózati Interfésztől több mint 20m-re van a Kábel Modem helye.

Előfizető tudomásul veszi, hogy Szolgáltató az Előfizetői szerződés alapján a előfizetői hozzáférési pontig, valamint az első csatlakoztatott számítástechnikai eszközökig történő szerelési munkákat végzi el. Ezen túlmenő szerelési igény esetén a teljesítés külön megrendelés alapján történik, és erre díjtérítés ellenében kerül sor. Az előfizető által külön igényelt a fentiekől eltérő építési mód, különleges előfizetői igény esetén a szolgáltató külön szerelési díjat számíthat fel az előfizető részére. A kiegészítő díj mértékét a szolgáltató a létesítés előtt egyeztetni az előfizetővel. Az előfizető által a helyszínen igényelt különleges szerelési mód esetén a szolgáltatás-hozzáférési pont kiépítésének 30 napos határideje hosszabbodhat, amely esetben a szolgáltató kötbér fizetését nem vállalja. Előfizető az előfizetői-hozzáférési pont létesítése érdekében köteles Szolgáltató megbízottjának a létesítés helyére történő bejutást, illetve szükség esetén a kiépítéshez hálózati feszültség ellátást biztosítani.

Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy Szolgáltató a szükséges szerelési munkákat ingatlanán elvégezze, amely munkálatok során a Vállalkozó köteles a hatályos szabványok rendelkezéseit megtartani. Előfizető egyidejűleg tudomásul veszi, hogy az Előfizetői szerződés megszűnése esetén, ha az ingatlanra vonali kábel került kiépítésre, az ingatlanán lévő vonali hálózat eltávolítására nem jogosult, a vonali kábel ingatlanán történő fennmaradását túrni köteles, a vezetékjog érvényességéhez szükséges intézkedések megtételéhez hozzájárul.

Előfizető tudomásul veszi, hogy a felszerelt vezetéseken, a hozzá tartozó szerelvényeken és tartozékokon /adathálózati Interfész, Kábel Modem/ változtatást eszközölni kizárólag Szolgáltató jogosult. E tilalom megszegéséből eredő kárt, helyreállítási költséget Előfizető köteles megtéríteni.

Előfizető tudomásul veszi, hogy a létesítés helyén történő minden olyan átalakítási munka esetén, amely a felszerelt vonali előfizetői kábel áthelyezését kívánja, köteles átalakítási szándékát - a munka megkezdése előtt 30 nappal – Szolgáltató részére bejelenteni, a kapcsolódó terveket egyeztetni. Ennek elmulasztása esetén Szolgáltató a felszerelt kábel kiváltására és áthelyezésére nem köteles. Az áthelyezés és kiváltás költségeit Előfizető viseli.

Előfizető jogosult indoklás nélkül az Előfizetői szerződéstől elállni mindaddig, amíg a kábelépítési munkákat Szolgáltató el nem kezdi. Ez esetben Szolgáltató a befizetett belépési díjat haladéktalanul köteles Előfizetőnek – kamatmentesen – visszafizetni.

Az építés megkezdését követő előfizetői elállás esetén Szolgáltatót megilletik az építéssel kapcsolatban addig felmerült költségek.

### 3.3.2. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételére vonatkozó feltételek

Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy az Előfizetői szerződés keltétől legkésőbb 30 napon belül, vagy az abban meghatározott időponttól, az Előfizető által igényelt szolgáltatást nyújtja, a szolgáltató által közzétett mindenkorai szolgáltatási díj ellenében. A szolgáltatás részletezését és díját a 2. számú melléklet szerinti díjszabás tartalmazza.

Szolgáltató az általa végzett műszaki szolgáltatásért felelősséget vállal.

Szolgáltató szolgáltatási kötelezettsége az előfizetői hozzáférési pontig tart. Ez a kötelezettség a szolgáltató hálózatában (Szerverek, Routers, Kábel Modem, optikai és/vagy koaxiális, törzs, vonali és házhálózat, adathálózati Interfész, előfizetői-hozzáférési pont) bekövetkező meghibásodások kijavítására és a hálózat folyamatos üzemviteléhez szükséges karbantartó jellegű munkák elvégzésére vonatkozik. Az esetleges hibák megrendelő által történő bejelentésére Szolgáltató Ügyfélszolgálatának telefonszámán keresztül van lehetőség, minden nap, 24 órán keresztül.

Szolgáltató kötelezettsége nem vonatkozik az előfizető ingatlanán belüli előfizetői hozzáférési pont utáni belső hálózat bármely részén bekövetkező elemi kár, erőszakos rongálás, szakszerűtlen használat következtében adódó, vagy Szolgáltatón kívüli harmadik személy által történt javítás, illetve javítási (vagy átalakítási) kísérlet miatt keletkező hiba esetére. Az ilyen hibákat a szolgáltató külön díjtérítés ellenében hárítja el.

Az előfizetői hozzáférési pont utáni csatlakozó aljzat (Ethernet vagy USB aljzat) és a hálózathoz csatlakoztatott (előfizető tulajdonában lévő) végberendezések közötti csatlakozást biztosító kábelek, elosztók, csatlakozók, vevőkészülékek hibájának elhárítása kizárólag az Előfizetőt terheli, ezek igényelt javítása esetén a 3. sz. melléklet szerinti kiszállási költség és óradíj, anyagköltség kerül felszámításra.

Amennyiben Szolgáltató szerződéses kötelezettségének önhibájából eredően nem tesz eleget, úgy a hatályos jogszabályok szerinti mértékben kötbér fizetésére köteles.

A szerződés teljesítése érdekében a szolgáltató köteles

- az előfizetői szerződés valamint az Általános Szerződési Feltételek szerint nyújtani szolgáltatását
- karbantartani hálózatát az előfizetői- hozzáférési pontig,
- az előfizető szükségtelen háborítása nélkül ellenőrizni hálózatát, ennek keretében követelheti a rendellenes használat megszüntetését.
- adat- és titokvédelmi kötelezettségének eleget tenni.

A szerződés teljesítése érdekében Előfizető köteles

- felszólításra a rendeltetés-ellenes használatot megszüntetni
- megengedni, hogy a lakáson belüli kábelépítést, előfizetői-hozzáférési pont kialakítást a szolgáltató elvégezze
- tudomásul venni, hogy a szolgáltató tulajdonát képező eszközöket kizárólag szolgáltató javíthatja, illetve tarthatja karban
- a lakáson belüli erőszakos rongálás, illetve szakszerűtlen szerelés következtében fellépő javítás költségét vállalni

- kötelezettséget vállalni arra, hogy a fentiekben túlmenően az erőszakos rongálásból, illetve szakszerűtlen szerelésből fakadóan a szolgáltatót ért károsodást megtéríti
- vállalni, hogy a szolgáltatás végzéséhez szükséges - a szolgáltató tulajdonát képező - eszközöknek a használatában lévő ingatlanán történő elhelyezését biztosítja, illetve azok szándékos vagy gondatlan rongálásának megakadályozására törekszik
- biztosítani az épületben lévő, a szolgáltató tulajdonát képező eszközök szolgáltató részére a hozzáférhetőséget
- bejelenteni az esetleges meghibásodásokat
- biztosítani a rendszer szolgáltató általi ellenőrzését, lakásba való bejutás lehetőségét hibaelhárítás végett.

Előfizető nem jogosult arra, hogy a Szerződés tárgyát képező Szolgáltatást harmadik fél részére továbbértékesítse, lakóingatlanán vagy telekhatárán kívül megossa, a Modemet a Szerződés szerinti telepítési helyről áthelyezze.

Amennyiben az Előfizető az Előfizetői szerződésben megjelölt lakásból bármilyen okból elköltözik, illetve annak tulajdonosa, vagy bérlője megváltozik, úgy e tényt az előfizető köteles a szolgáltatónak haladéktalanul bejelenteni. Amennyiben az előfizető az elköltözést, vagy a tulajdonos-, illetve bérlőváltást nem jelenti be, és ezáltal a szolgáltatás továbbra is üzemel, a szolgáltatási díj az előfizetőt terheli mindaddig, míg bejelentési kötelezettségének eleget nem tesz.

Az Előfizetői szerződésben meghatározott szolgáltatás ellenértékét - külön megállapodás hiányában vagy az Általános Szerződési Feltételek ettől eltérő rendelkezése hiányában – Előfizető a díjfizetés kezdeti időpontjától kezdődően a szolgáltató által kibocsátott számla alapján, az abban megjelölt módon és határidőre fizeti meg ÁSZF 16. pont szerint. **Előfizető a díjat a szolgáltató ügyfélszolgálatán a pénztárba befizetve is teljesítheti. 15 naptári napt meghaladó késedelmes díjfizetés esetén Szolgáltató a 3. sz. mellékletek szerinti díjszabásban meghatározott mindenkori értesítési díjat számítja fel Előfizetőnek.**

Előfizető felel az Előfizetői tulajdonú hálózat és a távközlési végberendezések meghibásodásából, a nem elfogadott berendezés csatlakoztatásából, a berendezések ellenőrzésének megakadályozásából, a hibaelhárítás nem megfelelő biztosításából eredő, Szolgáltatónak okozott kárért. Szolgáltató hálózatának bárminemű megrongálása, a rendszeren történő mindennemű illetéktelen beavatkozás, illetve Előfizető minden olyan tevékenysége, amely a rendszer, illetve a szolgáltatás minőségét, vagy más Előfizető érdekeit sérti, vagy súlyosan veszélyezteti szerződésszegésnek minősül.

Előfizetői jogviszonyból eredő igények 1 év alatt évülnek el

Szolgáltató köteles minden, az adott helyzetben tőle elvárható intézkedést megtenni, illetve minden helyzetben kellő gondossággal eljárni annak érdekében, hogy a Szolgáltatás minősége mindenkor a legmegfelelőbb legyen.

Szolgáltató nem vállal felelősséget a szolgáltatás működésében bekövetkező zavarokért, fogyatékoságokért, illetve a szolgáltatás nem kielégítő minőségéért, ha ezek Előfizető nem szerződésszerű magatartására, illetve a berendezések nem rendeltetésszerű használatára vezethetők vissza, illetve a

hibákat Előfizető maga idézte elő a végberendezés, kábelek szerelvények, csatlakozók, illetve az ahhoz csatlakoztatott további berendezés nem előírás szerű használatával. Ha Előfizető ezen magatartásával kárt, illetve költséget okoz Szolgáltatónak, köteles azt megtéríteni.

### **3.4 Az előfizetői szolgáltatások esetleges időbeli és területi korlátai**

Területi korlát: az előfizetői szolgáltatások Szolgáltató hálózatán /vonali szinten kiépített hálózat/ kívül nem érhetők el. A szolgáltatásnak időbeli korlátja nincsen.

## **4. AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉNEK ÉS A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELRE VALÓ RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSÁNAK VÁLLALÁSI IDEJE (CÉLÉRTÉKE)**

### **4.1 Az igénybejelentés elbírálásának határideje**

Az Igénylő által benyújtott hiánytalanul kitöltött Igénybejelentő lapot Szolgáltató 15 napon belül, legfeljebb 30 napon belül bírálja el és erről értesíti az igénylőt

### **4.2 Előfizetői-hozzáférési pont kialakításának határideje, a szolgáltatás igénybevételre való rendelkezésre állása**

Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15, de legfeljebb 30 napon belül az esetek 98%-ában, ettől eltérő megállapodás nélkül Előfizetőnél előfizetői hozzáférési pontot létesít. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének időpontjától, melyet az előfizető a munkalap aláírásával igazol, az Előfizetői szerződés aláírását, a vonatkozó díjak megfizetését követően díjfizetés ellenében a szolgáltatás Előfizető rendelkezésére áll.

## **5. SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI, A MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK ÉRTELMEZÉSE ÉS TELJESÜLÉSÜK MÉRÉSÉNEK MÓDSZERE**

### **5.1 Minőségi célértékek és értelmezésük**

A Szolgáltató vállalja, hogy az általa nyújtott szolgáltatás megfelel a távközlési szabványokban és műszaki előírások követelményeinek, melyek a következők: Ethernet ISO/IEC 8802-3:2000 IT; MSZ EN 60603-7:2000; Darpa Internet Program Protocol Specification September 1981; RCF 793 Transmission Control Protocol. Ennek megfelelően az alábbi küszöbszinteket kell figyelembe venni.

### **5.2 Minőségi célértékek teljesülése mérésének módszere**

A minőségi célértékek teljesülésének mérési módszere a fenti szabványokban megadott mérési módszerekkel egyező.

Az Internet hálózat úgy nevezett „store and forward” működést tesz lehetővé, tehát a szolgáltatás igénybevételében várakozással kell számolni az ún. „csúcsidőszakokban”, amikor a hálózatot nagy számú Előfizető használja egyidejűleg Internet-hozzáférésre.

Szolgáltató vállalja, hogy az Előfizetői-hozzáférési ponton a szolgáltatás biztosításának ideje alatt az esetek 98%-ban a TCP adatcsomagok továbbítási ideje nem rosszabb, mint 1500 msec az Előfizetői Kábel Modem és a Központi

Kábel Modem Központi egység között. A továbbítási idő és sávszélesség ellenőrizhető a szolgáltató router-ének ún. ping-elésével, illetve FTP szervertől elhelyezett teszt fájl le- és feltöltésével.

### 5.3 Rendelkezésre állás

A szolgáltató biztosítja az előfizető részére a szolgáltatás évi átlagos 95%-os rendelkezésre állását a szerződés teljes időtartama alatt, amelyet az előfizetőnél elhelyezett Kábel Modem és az Előfizetőt ellátó Központi egység /fejállomás/ közötti kapcsolatra kell értelmezni.

A rendelkezésre állás számítási módja éves átlagban:

Összesen hibásan teljesített órák száma\* érintett előfizetők száma

1- -----

8736\* az átlagos éves előfizetői létszám

A rendelkezésre állás értékelésénél, mely a szolgáltató statisztikája alapján történik, nem veszi figyelembe a szolgáltató érdekkörén kívülálló eseményekből származó hibajelenségeket:

- az előfizető érdekkörében keletkező ok miatt történt
- ha az előfizető a hibát nem jelentette be
- vis major miatt történt

a szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok miatt történt /különösen baleset, tüzeset, időjárási viszonyok, energia ellátási zavar és egyéb elháríthatatlan ok miatti kimaradása, rongálás, lopás/

- előre bejelentett karbantartás miatti szünetelés

### 5.4 Általános minőségi Paraméterek

Szolgáltatási szünetek -tervezett karbantartási munkálatok miatt- évi maximum 40 óra, minden hónap első hétfőjén 8-11 óra között végzünk.

A kábelmodemes Internet hozzáférési szolgáltatásnak a szolgáltatási terület egészét érintő a berendezések műszaki meghibásodásából származó, rendellenes, átmeneti szünetelések időtartama egy évben összesen: legfeljebb 72 óra.

A kábelmodemes Internet hozzáférési szolgáltatásnak az előfizetők legalább 10%-át érintő - a berendezések műszaki meghibásodásából származó- rendellenes, átmeneti - szünetelések időtartama egy évben összesen: legfeljebb 6 naptári nap.

A szolgáltató felelőssége az általa kiépített szolgáltatás-hozzáférési pontig terjed, ezen a ponton köteles a szolgáltató a jogszabályi előírásoknak megfelelő műszaki követelményeket, így különösen az érvényes szabványban meghatározottakat teljesíteni. A jelen ÁSZF értelmezésében szolgáltatás-hozzáférési pont a szolgáltató által biztosított kábelmodem Előfizető oldali csatlakozója.

A kábelmodemes Internet hozzáférési szolgáltatás garantált le/feltöltési sebessége: a vizsgált esetek 90%-ban 64/32 Kbit/s, amely paraméterek a kábelmodem és a kábelmodem fejállomás végberendezésénél (CMTS) elhelyezett szerver között mért statisztikai átlagon alapul.

A BIX hálóra kapcsolt referencia szerver rendelkezésre állását követő 30 napon túl a méréseket a kábelmodem és a BIX-en elhelyezett szerver között kell elvégezni forgalmas időben 3 perc időtartamban.

A kábelmodemes Internet-hozzáférési szolgáltatás bit-hiba aránya, végpontonként 10E-4.

## **6. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ELŐFIZETŐI ADATOK LISTÁJA, AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONY LÉTREJÖTTE, A LEGRÖVIDEBB SZERZŐDÉSI IDŐSZAK**

### **6.1 Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája**

Előfizető neve (Leánykori neve)

Előfizető állandó lakcíme (tartózkodási helye), illetve székhelye

Előfizető anyja neve

Előfizető születési helye és ideje

Nem természetes személy esetén Előfizető cégjegyzékszám, adószám, illetve más nyilvántartási száma

Ha a természetes személy előfizető életkora miatt korlátozottan cselekvőképes, akkor törvényes képviselőjének neve, leánykori neve, állandó lakcíme vagy tartózkodási helye, anyja neve, születési helye és ideje.

Ha az Előfizető nem tulajdonosa annak az ingatlan, amelyre az Előfizetői szerződést meg kívánja kötni, úgy az ingatlan tulajdonosának írásbeli hozzájárulása a szerződés megkötésére.

### **6.2 Előfizetői jogviszony létrejötte**

Az előfizetői jogviszony az Előfizetői szerződés megkötését és a Belépési és Szerelési díj megfizetését követően, azon a napon jön létre, amikor Szolgáltató Előfizetőnél az előfizetői hozzáférési pontot kiépítette, és a szolgáltatást Előfizető rendelkezésére bocsátotta.

### **6.3 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó szabályok**

Szolgáltató határozatlan idejű előfizetői szerződést kizárólag annak az ingatlan, a tulajdonosa által kiadott felhatalmazás, engedély alapján köt, ahol a szolgáltatás-hozzáférési pontot Előfizető létesíttetni kívánja. Ha előfizető egyben az ingatlan tulajdonosa, úgy ilyen nyilatkozatra értelemszerűen nincs szükség. A nyilatkozat, engedély származhat az ingatlan bármely tulajdonosától.

Amennyiben egy Előfizető nem rendelkezik tulajdonosi engedéllyel, nyilatkozattal az Előfizetői hozzáférési pont kialakítására és ezáltal szerződés létesítésére, úgy vele kizárólag határozott idejű szerződés köthető. Ilyen szerződés esetében a határozott időtartam alatt igényelt szolgáltatás díja előre, szerződéskötéskor esedékes. A tulajdonos kifejezett hozzájárulása hiányában létesített hozzáférési pont kialakításával kapcsolatos munkák visszaalakítása, a kábelek visszabontása költségeiért szolgáltató nem felel, azok az előfizetőt terhelik.

Szolgáltató által határozott idejű szerződés esetén a kikötött legrövidebb szerződési időszak 6 hónap. Ezen időszaknál magasabb értéket köthet ki Szolgáltató, ha az előfizető valamely marketingtevékenység keretében, a szokásos belépési díjnál kedvezőbb feltételekkel létesített előfizetői-hozzáférési pontot.

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

### **7.1 Az előfizetői szerződés módosítása Előfizető kérésére**

A szerződésmódosítást az előfizető, vagy az általa meghatalmazott személy kérheti Szolgáltató Ügyfélszolgálatán.

Az előfizető a személyes adataiban bekövetkezett változást köteles bejelenteni. A személyes adatok változásával kapcsolatos szerződésmódosítás díjmentes.

Az igényelt szolgáltatás módosítását előfizető akkor kérheti, ha nincsen esedékes díjtartozása. A szolgáltatás módosításért módosítási díjat kell fizetni, melynek összegét a 2. számú melléklet tartalmazza. A szolgáltatásmódosítási díj megfizetésétől Szolgáltató marketingtevékenysége keretében eltekinthet.

### **7.2 Szolgáltató joga az egyoldalú szerződés-módosításra, és az előfizető ezzel kapcsolatos tájékoztatásának módja**

Szolgáltató az Előfizetői szerződés egyoldalú módosításán az előfizetői szerződésben vagy az Általános Szerződési Feltételekben foglaltak olyan módosítását érti, amikor az előfizető által igénybe vett szolgáltatás feltételeiben Szolgáltató egyoldalú nyilatkozata alapján, előfizető előzetes értesítése mellett, változások állnak be.

Az előfizető értesítése egyoldalú szerződésmódosítás esetén a hatályos jogszabályokban 16/2003. (XII.27.) IHM Rendelet 5. § -ban és az ÁSZF 18.1 pontjában foglaltaknak megfelelően történik.

Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy a törvényes határidőn belül tájékoztatja az előfizetőt az egyoldalú szerződésmódosításról, azaz a szolgáltatásban, a díjszabásban, a hibabejelentés módjában és a szolgáltatás egyéb lényeges feltételeiben bekövetkezett minden változásról. Előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltató jogosult módosítani az általa nyújtott szolgáltatás szintjeinek számát, díjait illetve az azok tartalmát, előfizetési díjakat megváltoztatni az Előfizető előzetes értesítése mellett.

Az értesítést követően, az értesítésben megjelölt időpontban, de legkorábban az értesítés megtörténtét követő 30. napon – Előfizető ellenkező nyilatkozata hiányában – az előfizetői szerződés az értesítésnek megfelelően módosul.

Amennyiben a 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 az előfizető az előfizetői szerződést ilyen esetben azonban akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a valamely többlet, vagy kiegészítő



szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti.

### **7.3 Áthelyezés**

Ha az előfizető az előfizetői hozzáférési pontot Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül / legalább vonali szinten kiépített hálózat van / változtatni kívánja (áthelyezés), a szolgáltató köteles azt 30 napon belül teljesíteni. A Szolgáltató díjtartozás esetén nem vállalja az áthelyezést.

Ha az áthelyezés végrehajtásának műszaki feltételei hiányoznak, Szolgáltató a Előfizetőt értesíti az áthelyezés kérelmezésétől számított 15 napon belül. A előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezésig az előfizetői jogviszony szünetel. Az áthelyezés díja a mindenkor fizetendő áthelyezési díj összege.

### **7.4 Átírás**

Szolgáltató az Előfizető kérésére az Általános Szerződési Feltételek szerint módosítja az Előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be (átírás), ugyanakkor az előfizetői hozzáférési pont helye nem változik meg. A Szolgáltató díjtartozás esetén nem vállalja az átírást

Átírás, szerződésmódosítás esetén a 2. számú mellékletben foglaltak szerint átírási díjat kell fizetni. Az átírás teljesítését Szolgáltató az átírás kérelmezését követő, formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napon belül teljesíti.

Amennyiben Szolgáltató az átírást határidőben nem teljesíti, úgy minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmadával, és a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán köteles jóváírni.

## **8. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSÉNEK ESETEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELÉS ESETEI ÉS FELTÉTELEI**

### **8.1 Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetése Előfizető kérésére**

A szolgáltatás szüneteltetésének feltételei: az előfizető írásos bejelentése alapján, 5 munkanappal előre kérhető. A Szolgáltató díjtartozás esetén nem vállalja a szüneteltetést. A szüneteltetés kérhető minimum 1 hónap időtartamra és annak többszöröseire, vagy határozatlan időtartamra is, de maximum 6 hónap, ezt követően az Előfizetői szerződés megszűnik. Az előfizető kérésére történt szüneteltetést követően a szolgáltatás visszakapcsolásáért 2. számú mellékletben foglaltak szerinti visszakapcsolási díjat kell fizetni. 2 hónapot meghaladó szüneteltetés esetén Előfizető átadja Szolgáltatónak a használatra átadott Kábel Modemet.

### **8.2 Az előfizetői szolgáltatás szünetelése Szolgáltató érdekkörébe eső ok vagy vis maior miatt**

Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet:

Ha az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére az előfizető előzetes, legalább 15 nappal megelőző értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt – amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más

gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre- amely naptári hónaponként az 1 napot nem haladja meg

Előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén.

A Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorista elhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.

Ha a szolgáltató érdekkörébe eső ok miatt kerül sor a szüneteltetésre – ide nem értve az általános szerződési feltételekben meghatározott rendszeres karbantartást –, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles. Ha a szünetelés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat.

**Szolgáltató vezetékes koaxiális és/vagy optikai hálózaton működtetett adathálózati Internet hozzáférés nyújtását végzi. A hálózat több pontján aktív elemeket / 2 irányú erősítőket / tartalmaz, ezért a vállalt rendelkezésre állás 95%.**

Nem kell a díjat visszatéríteni, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy a szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden elvárhatót megtett.

Az e pontban szereplő rendszeres karbantartásnak kell tekinteni az időjárás körülmények miatti hálózat-beállításokat, zavarcsúszásokat. **A szolgáltató a tervezett minden hónap első hétfőjén 8-11 óráig karbantartáson túl jogosult rövid időre szüneteltetni a szolgáltatást a szolgáltatás megfelelő, állandó minőségének, hibajavítás biztosítása érdekében a hálózaton végzett rövid időszakos beavatkozásokkal, napközben 8-17 óra között, amely negyedévente összesen nem haladja meg a 20 óra időtartamot, erre az időre az előfizetőt díjfizetési kötelezettség terheli, és a karbantartás idejét Szolgáltató nem veszi figyelembe a rendelkezésre állási érték számításánál.**

## **9. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK FELTÉTELEI**

Az Előfizetői szerződésben meghatározott szolgáltatás részleges vagy teljes egészében történő (100%-os) korlátozására Előfizető egyidejű – a hatályos jogszabályokban meghatározott értesítése mellett Szolgáltató az alábbi esetekben jogosult

- Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést, vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott, illetve átalakítja az adathálózati Interfészt vagy átszereli azt, amellyel zavarja mások szolgáltatását.
- Szolgáltatást kizárólag csak jogos és törvényes célokra használható. Bármilyen, a magyar, vagy nemzetközi szabályokat sértő cselekmény (Szerzői jogot sértő, üzleti titok alapját képező, személyiségi jogokat sértő, vagy obszcénnek ítélt anyagnak, a Internet hozzáféréseken, Email-ben történő terjesztése, számítógépekbe, rendszerekbe történő

jogosulatlan bejutás) tilos. Ebben az esetben Szolgáltató korlátozhatja a szolgáltatás igénybevételét.

- Előfizető az igénybe vett szolgáltatást Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, továbbadja.
- Az előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a szolgáltatónak nem adott az általános szerződési feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot. Nem alkalmazható ez a rendelkezés, ha a díjtartozás összege az előfizető negyedéves átlagban számított egy havi előfizetési díját nem haladja meg.

Előfizető az értesítésekért a díjszabás szerinti díjat köteles megfizetni!

Előfizető a korlátozás feloldásáért a 2. számú mellékletben meghatározott összegű korlátozás feloldási díjat köteles fizetni az egyébként aktuális szolgáltatási díjakon felül.

Szolgáltató köteles a korlátozást feloldani, ha az előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről Szolgáltató hitelt érdemlően tudomást szerez.

## **10. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI**

### **10.1 Előfizetői szerződés felmondása előfizetői oldalról**

Előfizető a határozatlan idejű szerződést 8 napos határidővel bármikor jogosult felmondani. Előfizető köteles a felmondás időpontjában esedékes díjak és tartozások azonnali kiegyenlítésére, valamint a Kábel Modem átadására Szolgáltatónak.

### **10.2 Előfizetői szerződés felmondása szolgáltatói oldalról**

Az előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondásának határideje 60 nap.

Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondásáról Előfizetőt írásban tértivevényes levélben köteles értesíteni.

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 szolgáltató a jogszabályokban 2003. évi C. törvény 134. §-ban meghatározott módon köteles az előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

A felmondásnak tartalmazni kell a felmondás indokát, a felmondási időt, és a felmondás lejártának napját, és mindent, amit a jogszabályok Szolgáltatónak kötelezővé tesznek.

Az előfizetői jogviszony 6 hónapon túli szünetelése esetén az Előfizetői szerződést Szolgáltató 60 napos felmondással felmondhatja.

Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén 15 napos határidővel felmondhatja, ha

- Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre is figyelmeztető írásbeli értesítést követően 3 napon belül sem szünteti meg

- Az előfizető írásbeli, a jogkövetkezményekre is figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé, hogy Szolgáltató a bejelentett vagy Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze.
- Az előfizető írásbeli, a jogkövetkezményekre is figyelmeztető értesítését követően is szolgáltató hozzájárulása nélkül az előfizetői szolgáltatást harmadik személynek továbbértékesíti, továbbadja, vagy azt továbbra hálózati szolgáltatás céljára használja

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

Az előfizetői értesítésekért Előfizető által fizetendő díj összegét a 3. számú melléklet tartalmazza.

Nem jogosult a szolgáltató felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, vagy magasabb havi előfizetési díj esetén az 5000 Ft-ot, vagy 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 esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

## **11.A HIBABEJELENTŐ ELÉRHETŐSÉGE, A VÁLLALT HIBAEHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉKEK, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELE**

### **11.1 A hibabejelentő elérhetősége**

Szolgáltató hibabejelentője a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán személyesen, vagy az Ügyfélszolgálat telefonszámán keresztül érhető el, ügyfélfogadási időben.

Ügyfélfogadási időn kívül az Ügyfélszolgálat, hibabejelentő telefonszámán, üzenetrögzítőre lehet hibabejelentést tenni.

### **11.2 Vállalt hibaelhárítási célértékek**

A hibaelhárítás megkezdésének ideje a szolgáltatás tömeges – az előfizetők több mint 10%-át érintő esetekben- a hibabejelentéstől számított 6 óra.

- egyedi előfizetőt érintő szolgáltatás kiesés esetén a hibabejelentéstől számított 48 óra.

A hibaelhárítás vállalt ideje az esetek 95%-ában nem több mint 72 óra.

### **11.3 A hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete**

Hiba esetén az előfizető bejelentéssel élhet Szolgáltató Ügyfélszolgálatán személyesen vagy telefonon, vagy üzenetrögzítőn keresztül.

A bejelentett hibát az ügyfélszolgálat szóban visszaigazolja, és a hibáról Szolgáltató Ügyfélszolgálat munkalapot készít, melyen feltüntetésre kerülnek az előfizető adatai, elérhetősége, a hibabejelentés időpontja, a hibajelenség leírását.

A kiállított munkalapok alapján a karbantartó a hibát elhárítja, és a hiba kijavítására tett intézkedést a munkalapra rávezeti.

Előfizető a hiba kijavítását aláírásával igazolja, vagy a szolgáltató megfelelő indoklással értesíti a hibabehatároló vizsgálatának eredményéről.

A karbantartótól visszaérkezett munkalapokat az Ügyfélszolgálat vagy a központi nyilvántartás feldolgozza, hogy az előfizetői hibabejelentéssel kapcsolatos adatok visszakövethetően később is /1 évig / rendelkezésre álljanak. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét, a hiba okát, a hiba elhárítás módját és időpontját ( év, hónap , nap, óra ) eredményét ( eredménytelenségét és annak okát) az előfizető értesítésének módját és időpontját.

## **12. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK INTÉZÉSE (DÍJREKLAMÁCIÓ, KÖTBÉR ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK KEZELÉSE)**

### **12.1 Ügyfélszolgálat működése**

Szolgáltató az előfizetői igények, panaszok, bejelentések intézésére Ügyfélszolgálatot működtet, amelyek felsorolását és nyitva tartását az ÁSZF 1. melléklete tartalmazza, amelyben meghatározott időben áll az előfizetők rendelkezésére. A szolgáltató vállalja, hogy havi átlagban az ügyfélszolgálat nyitvatartási idejében érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 120 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését is biztosítja

### **12.2 Ügyfélszolgálat eljárási rendje**

Az előfizetői szolgáltatások nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat előfizető írásban teheti meg Szolgáltató Ügyfélszolgálatán, vagy annak címezve. Amennyiben Előfizető személyesen keresi fel az Ügyfélszolgálatot, és bejelentése, panasza Előfizető szóbeli tájékoztatása mellett is feldolgozható, illetve Előfizető azonnali, kielégítő választ kap, úgy az Ügyfélszolgálat az írásbeli bejelentéstől eltekinthet.

Szolgáltató Ügyfélszolgálat a hozzá érkező egyes panaszokat 30 napon belül kivizsgálja, és a vizsgálat eredményéről értesíti előfizetőt.

Amennyiben Előfizető úgy érzi, hogy Szolgáltató bejelentése, panasza ellenére a szükséges intézkedéseket nem tette meg, a Fogyasztóvédelmi Felügyelőséghez, illetve a Nemzeti Hírközlési Hatóság Területi Hivatalához is fordulhat panaszával.

A felmerülő jogviták rendezésére – amennyiben az tárgyalásos úton nem rendezhető – a ...Miskolc.. Városi Bíróság az illetékes

Ha az előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és 30 napon belül megvizsgálja.

Ha Előfizető a díjreklamációról szóló bejelentést a díjfizetési határidőn belül nyújtja be Szolgáltatóhoz, és a bejelentést szolgáltató nem utasítja el öt napon belül, a fizetési határidő a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjreklamáció megvizsgálásának időpontjával meghosszabbodik.

Ha szolgáltató a díjreklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül azt a díjkülönbözetet, ami szolgáltató felróható

magatartása miatt került kiszámlázásra, valamint annak évi jegybanki kamatát, Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy Előfizetőnek visszafizeti.

Előfizető a díjreklamáció elutasítása esetén jogosult a Nemzeti Hírközlési Hatóság Területi Hivatal Irodájánál vizsgálatot kérni.

Ha Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegét vitatja, Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt.

Előfizetői panasz elutasítása esetén a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. Törvény 38. § (3) bekezdésével összhangban Szolgáltató Előfizetőt írásban értesíti.

### **12.3 Vis maior**

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

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

### **13.1 Előfizető jogai a szolgáltatás hibás teljesítése esetén**

Szolgáltató köteles minden, az adott helyzetben tőle elvárható intézkedést megtenni, illetve minden helyzetben kellő gondossággal eljárni annak érdekében, hogy a Szolgáltatás minősége mindenkor a legmegfelelőbb legyen.

Szolgáltató nem vállal felelősséget a szolgáltatás működésében bekövetkező zavarokért, fogyatékoságokért, illetve a szolgáltatás nem kielégítő minőségéért, ha ezek Előfizető nem rendeltetésszerű magatartására, használatára, nem megfelelő berendezésére vagy vevőkészülékre vezethetők vissza, illetve ezeket Előfizető maga idézte elő a végberendezés, az ahhoz csatlakoztatott további berendezés nem előírászerű használatával.

Nem minősül a szolgáltató hibás teljesítésének, ha az előfizető az ÁSZF-ben vállalt szolgáltatás minőségi és rendelkezésre állási célértékeitől, vállalási határidejétől eltérő szolgáltatást, illetve szolgáltatási feltételek teljesítését várja el.

Az adathálózati Internet hozzáférésre szolgáltatásokra kötött előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a szolgáltató kizárólag az előfizető vagyonában okozott értékcsökkenésért felelős.

Ez az az érték, amellyel az előfizető meglévő vagyona a szolgáltató károkozása következtében csökken. Nem kell a szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt hasznot, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az előfizetőt ért vagyoni hátrány csökkentéséhez, vagy kiküszöböléséhez szükséges.

A szolgáltató felelőssége felróhatósága esetén áll fenn, azaz a szolgáltató mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetve a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható. Nem minősül a Szolgáltató részéről felróható magatartásnak, ha szolgáltatás hibája más érintett szolgáltató hálózatán vagy az Előfizető érdekkörében ill. nekik felróható okból következik be.

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.

A késedelem, illetve hibás teljesítés miatt kártérítési igényt az előfizető vagy képviselője jelentheti be.

**A szolgáltató az előfizetői szerződés késedelmes, vagy hibás teljesítése esetén kötbérfizetési kötelezettséggel tartozik.**

A kötbérfizetési kötelezettségek alól a szolgáltató akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy a szükséges intézkedések határidőben történő megtételével, illetve a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható, vagyis a szolgáltató felelőssége csak felróhatósága esetén áll fenn.

### **13.2 A fizetendő kötbér mértéke**

Amennyiben szolgáltató az előfizető által bejelentett és a hibabehatárolást követően valósan bizonyult hibát / 13.1 pont szerint / 72 órán belül nem hárítja el, úgy kötbér fizetésére köteles a hiba bejelentésétől számított 72 órától a hiba elhárításáig, kivéve vis maior esetét.

A fizetendő kötbér mértékét és elszámolásának módját a vonatkozó jogszabályok határozzák meg.

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 nettó 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 nettó díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.

Ha a kivizsgálás vagy a hiba kijavítása a hibabehatárolás alapján kizárólag az előfizetőnél lehetséges az előfizető által meghatározott időpontban, vagy ha a kijavítás a szolgáltató és az előfizető megállapodása szerinti időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidő a kiesés időtartamával meghosszabbodik. A kiesés ideje alatt az előfizető díjfizetésre köteles.

### **13.3 A hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke**

Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást az előfizető a szolgáltató érdekkörében felmerülő okból a szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a szolgáltatónak a fenti 13.2 pont szerinti kötbér felét kell fizetnie.

Ha egy előfizető által bejelentett hibát kijavítani átmenetileg vagy tartósan lehetetlen, úgy előfizetőt az előfizetői szolgáltatás minőségének, mennyiségének csökkenése arányában, kedvezmény illeti meg.

### **13.4 Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja**

Ha Előfizetőnek az előfizetői szerződéssel vagy az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos reklamációja van, az Ügyfélszolgálathoz kell fordulnia. Ügyfélfogadási időn belül lehetőség van az ügyfélszolgálati iroda személyes felkeresésére is. Szolgáltató a reklamációt kivizsgálja, és 30 napon belül írásban értesíti az előfizetőt.

Ha az előfizető a szolgáltató által követelt díj összegét vitatja, az ellen írásban, befizetési határidőn belül reklamációt nyújthat be az ügyfélszolgálati irodához.

A szolgáltató intézkedik a reklamáció kivizsgálásáról, és 30 napon belül írásban választ ad az előfizetőnek, kivéve ha a szükséges műszaki vizsgálatokat nem tudja ezen idő alatt teljes körűen elvégezni.

Ha az előfizető egy már befizetett számla összege ellen reklamál - erre 1 éves elévülési időn belül van lehetőség - és ha a reklamáció megalapozott, akkor a szolgáltató a tévesen felszámított összeget, az előfizető részére visszafizeti.

Ha az előfizető a szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatalához ( cím:7625 Pécs Alkotmány út 53.. tel :72/508-800.), illetve a hatóságon belül a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez, Békéltető testülethez fordulhat.

Az előfizetői szerződésre a magyar jog rendelkezései az irányadók. Szerződő Felek az előfizetői szerződésből eredő jogvitákra a Szolgáltató székhelye szerinti ...Miskolc. Városi Bíróság illetékességét kötik ki.

Az Előfizetői jogviszonyból eredő igények 1 év alatt évülnek el

### **14. AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS (KÉSZÜLÉK) CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI**

A végberendezés (saját számítástechnikai eszköz egyéb interfész) műszaki állapotáért, használhatóságáért, beállításáért Szolgáltatót sem felelősség, sem kötelezettség nem terheli.

Előfizető a előfizetői-hozzáférési ponthoz csak megfelelő műszaki állapotban lévő, MSZ előírásainak, EMC előírásoknak megfelelő eszközt csatlakoztathat, és ezért felelősséggel tartozik.

Az előfizetői-hozzáférési pont utáni csatlakozó aljzat (Ethernet vagy USB aljzat) és a hálózathoz csatlakoztatott (előfizető tulajdonában lévő) végberendezések közötti csatlakozást biztosító kábelek, elosztók, csatlakozók, készülékek hibájának elhárítása kizárólag az Előfizetőt terheli, ezek igényelt javítása esetén a 2. sz. melléklet szerinti kiszállási költség és óradíj, anyagköltség kerül felszámításra.

Előfizető a Szolgáltató tulajdonát képező modem elvesztése, vagy megsemmisülése esetén köteles a díjszabásban meghatározott összeget Szolgáltatónak a szolgáltató felhívására megfizetni a felhívás kézhezvételétől számított 8 napon belül megtéríteni.

Előfizető a berendezést (annak hardver és szoftver elemeit is beleértve) átalakítani, működését megváltoztatni, vagy befolyásolni nem jogosult, az ilyen magatartást Szolgáltató a berendezés előfizetői érdekkörben való megsemmisülésével azonosan szankcionálja.

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén a megszűnés napján Előfizető köteles a berendezést Szolgáltató birtokába bocsátani (visszaadni) Szolgáltató



helyszínen eljáró képviselőjének, ennek hiányában az Ügyfélszolgálaton. E kötelezettség elmulasztása, vagy 30 napot meghaladó késedelme esetén Szolgáltató jogosult úgy tekinteni, hogy a berendezés megsemmisült, vagy elveszett.

## **15. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG**

### **15.1 A kezelt adatok köre**

Szolgáltató előfizetőnek kizárólag azon személyes adatait tartja nyilván, amelyeket a vonatkozó jogszabályok kifejezetten előírnak.

1992. évi LXIII. tv.

2003. évi C. tv.

16/2003 (XII.27) IHM r.

226/2003( XII. 13) Korm. r.

### **15.2 Adatbiztonság**

Szolgáltató az előfizető személyes adataiba történő betekintést kizárólag azon alkalmazottainak biztosítja, akinek munkájukhoz az adatok felhasználására szükség van. A szolgáltató adat- és titokvédelemmel kapcsolatos, meghatározott kötelezettségein túlmenően a titokvédelemre vonatkozó különleges feltételeket, a forgalmi és számlázási adatok kezelésének részletes szabályait jogszabály állapítja meg.

A titoktartási kötelezettség a szolgáltató alkalmazottját, tagját, megbízottját a szolgáltatóval azonos módon terheli és megszegéséért a jogszabályok szerinti felelősséggel tartozik.

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

Szolgáltató köteles az előfizetőt tájékoztatni

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

Szolgáltató tájékoztatási fenti kötelezettségének eleget téve tájékoztatja Előfizetőt, hogy Szolgáltató előfizetői szolgáltatása igénybevételével kapcsolatosan a személyes adatok biztonságát veszély fenyegetheti.

A nyilvános adatátviteli Internet hozzáférésen forgalmazott adatok a Szolgáltató és/vagy a szolgáltatáshoz igénybevett társszolgáltatók hálózatain egyéb helyre is eljuthatnak.

Felhívjuk Előfizető figyelmét a következők szem előtt tartására:

- a csatlakoztatott eszköz vírus és biztonsági réseinek védelmére, operációs rendszer, Internet böngésző és beépülő moduljainak frissítésére, melyek előfeltételei a probléma mentes használatnak.

- a rendszeres biztonsági másolatok, és rendszer visszaállítási pontok létrehozására az eszközökről és az azon tárolt adatokról
- a Felhasználónak javasoljuk a böngésző programok biztonsági beállításainak / Szülői tartalom szűrés, stb./ használatát, illetve az egyes WEB oldalak megnyitásakor megjelenő figyelmeztetések gondos értelmezését.
- Saját, bizalmas adataik/ bankkártya adatok, üzleti titkok, stb. / védelme érdekében lehetőség szerint csak titkosított kapcsolatban továbbítsanak információt.

Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal az Előfizető által az Internet számítógépes hálózaton terjesztett anyagokért, azok tartalmáért kizárólag az Előfizető felel.

Ha a távközlési szolgáltató kimutatást bocsát az előfizető rendelkezésére abból a célból, hogy az előfizető megismerhesse és ellenőrizhesse a díjszámítás alapjául szolgáló szolgáltatási és számlázási adatokat, köteles a díj kiszámításához és a díjvita eldöntéséhez szükséges mértékben és módon feltüntetni a forgalmazási és számlázási adatokat.

### 15.3 Számlázási adatok

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

- Az előfizetői szerződés jogszabályban meghatározott kötelező elemei EHT. 2003. évi C. tv. 129§ 6. bek.
- Tartozás hátrahagyása esetén szerződés felmondásának eseményei

Az adatok a szerződés megszűnéséig, az igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése/ a számla teljesítésének az előfizetői szerződésből eredő igények EHT. 143§ (2) bek. szerinti elévülésig, kivétel, ha más törvény az adatkezelésre eltérő határidőt ír elő (1év).

#### **A fenti adatok átadhatók az előfizető hozzájárulása nélkül is azoknak, akik**

- a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik.
- A számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére.
- A nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvédas bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan, vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából, az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, valamint a bíróságoknak és az ügyészségnek.

A fentiek szerint átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

#### **15.4 Információszolgáltatás, betekintés**

Szolgáltató az előfizető adatairól 15.3 pont eseteit kivéve kizárólag az Előfizetőnek vagy meghatalmazottjának szolgáltat információt és biztosítja Előfizetőnek a betekintés jogát kizárólag az előfizetőre vonatkozó adatok tekintetében.

### **16. DÍJSZABÁS**

#### **16.1 Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások**

2. számú melléklet szerint

#### **16.2 Rendszeres előfizetési díjak**

2. számú melléklet szerint

#### **16.3 Egyszeri díjak**

2. számú melléklet szerint

#### **16.4 Díjazási időszakok**

A díjazási időszak megegyezik 1 naptári hónappal, azaz 1 naptári év 12 díjazási időszakból áll.

#### **16.5 Kedvezmények, díjfizetés nélküli szolgáltatások**

Szolgáltató marketingtevékenysége keretében díjkedvezményeket állapíthat meg egyes egyszeri, illetve rendszeres díjaival kapcsolatban.

Az aktuálisan igénybe vehető kedvezményekről Szolgáltató Ügyfélszolgálatán kérhet tájékoztatást előfizető.

Díjfizetés nélkül szolgáltatást igénybe venni nem lehet

#### **16.6 Kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei**

Ha Előfizető egy kedvezményt jogosulatlanul vett igénybe vagy a kedvezményre való jogosultságát elvesztette, akkor – más megállapodás hiányában – a kedvezmény összegét, annak a Ptk. szerinti mindenkor érvényes jegybanki alapkamatával együtt köteles visszafizetni.

#### **16.7 Díjfizetés és számlázás módja, ideje**

Szolgáltató az általa nyújtott előfizetői szolgáltatásokról havonta számlát bocsát ki Előfizetőnek az érvényes 2. sz. melléklet díjszabása szerinti díjról, az aktuális hónap megjelölésével. **A rendszeres előfizetési díjak és az előfizetési díj jellegű díjak, valamint a belépési, a bekapcsolási, a kiegészítő bekapcsolási díj előre, az egyéb egyszeri vagy forgalomtól függő díjak pedig utólag esedékesek. A késedelmes teljesítésért előfizető felelősséggel tartozik, 15 naptári napot meghaladó késedelem esetén a Szolgáltató fizetési felszólítást küld, amelyért a díjszabás / az ÁSZF 2. sz. mellékletek/ szerinti**

értesítési díjat számítja fel, amellyel növeli a következő havi előfizetési díjat, valamint a 9. pont szerint korlátozhatja a szolgáltatás igénybevételét.

Az Előfizető a szolgáltatásért fizetendő díjakat az alábbiak szerint fizetheti a Szolgáltatónak:

Pénzintézetten keresztül:

- Postai csekken történő befizetéssel
- Előfizető részéről indított banki átutalással

Készpénzzel:

- Ügyfélszolgálati irodában számla ellenében
- Az előfizetőt felkereső díjbeszedő/ üzletkötő részére történő befizetéssel, számla ellenében

A Szolgáltató a tévedésből be nem szedett és fel nem számított díjat az esedékesség napjától számított egy éven belül követelheti, a tévesen felszámított és beszedett díjat, pedig az esedékesség napjától számított egy éven belül jóváírja vagy visszafizeti.

A szolgáltató a számla meg nem fizetése esetén a szerződés felmondásán kívül minden törvényes eszközt igénybe vehet a követelések behajtására.

## 16.8 A díjazás, számlázás alapelvei

A Szolgáltató egyszeri és rendszeres díjai szabadárak, melyeket a Szolgáltató határoz meg. A szolgáltató az Előfizető előzetes értesítése mellett jogosult módosítani díjakat, amennyiben a szolgáltatás költségeit befolyásoló tényezők és Szolgáltató gazdálkodása indokolja. Ezek az tényezők különösen az alábbiak lehetnek:

- Üzemeltetési költségek, közterhek változása
- Szolgáltatás bővülése
- Hatósági előírások

Nem minősül a Szolgáltatási díjak emelésének a KSH által kimutatott szolgáltatásra vonatkozó infláció mértékével történő módosítása.

**16.9** A Szolgáltató jogosult késedelmi kamat felszámítására abban az esetben, ha az Előfizető a számlán feltüntetett időpontig a számla összegét nem fizeti meg. A 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. A kamatfizetési kötelezettség akkor is beáll, ha a kötelezett késedelmét kimenti.

Az Előfizetőt alaptalan számlareklamáció esetén - a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig - késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.

A Szolgáltató a tévesen felszámított és beszedett díjat késedelmi kamattal növelt értékben köteles haladéktalanul visszafizetni. A Szolgáltató késedelmi kamatfizetési kötelezettségének a kezdő napja a számla befizetésének a napja, végső napja az összeg visszafizetésének napja.

A késedelmi kamat mértéke az Előfizető és a Szolgáltató kamatfizetési kötelezettsége esetén egyaránt a mindenkor hatályos Ptk.-ban meghatározott késedelmi kamat Kétszeres mértékével azonos.

A szolgáltatóválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a szolgáltatóválasztást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban

Az adathálóztatú Internet hozzáférés szolgáltatás esetén nem értelmezhető.

**16.10** A folyamatos előfizetői szolgáltatások díjfizetési gyakorisága az Előfizető választása szerint.

a) naptári havi előfizetés esetén a tárgyhónapot megelőző hónap 20.napjáig

b) naptári éves előfizetés esetén a tárgyhónapot megelőző hónap 20.napjáig esedékes

## **17. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE**

A Szolgáltató ÁSZF módosításait megelőzően 30 nappal értesíti Előfizetőt.

Az Általános Szerződési Feltételek a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán közzéteszi, s arról előfizető önköltségi áron másolatot kérhet.

### **17.1 Az értesítés módja**

- Előfizető közvetlen írásbeli értesítésével

### **17.2 Az értesítés tartalma**

Az általános szerződési feltételek módosításáról szóló értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- Utalást az általános szerződési feltételek módosított rendelkezéseire
- A módosítások lényegének rövid leírására
- A módosítások hatályba lépésének időpontját
- Ha a Szolgáltató az előfizető által igénybevett előfizetői szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét.
- azt a feltételt, jogszabályváltozást, vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a szolgáltató a módosítást indokolja
- Az előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogosítványokat
- Az ÁSZF és mellékletei változása vonatkozásában küldött értesítés díjmentes.

## **18. IRÁNYADÓ JOG**

Az Előfizetői szerződésben, és az Általános Szerződési Feltételekben nem szabályozott kérdésekben a Magyar Köztársaság hatályos jogszabályai az irányadók.

Cégnév:.....

## **19. MELLÉKLETEK JEGYZÉKE**

- 1. számú melléklet: Ügyfélszolgálat**
- 2. számú melléklet: Igénybe vehető előfizetői szolgáltatások és díjszabások**
- 3. számú melléklet: Igénybejelentő lap**
- 4. számú melléklet: ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS**

Általános Szerződési Feltételek

1. sz. melléklet

Adathálózati internet szolgáltatásra

### **A szolgáltató ügyfélszolgálatának és hibabejelentő szolgálatának adatai**

Ügyfélszolgálat címe:Novi-Com KFT 5340 Kunhegyes Kossuth Lajos út 80 sz.

Nyitva tartási ideje: Hétfő-Péntek-ig 8-16<sup>30</sup>-ig  
Szombat-Vasárnap:Zárva

Telefonszáma: 59/201 111

Egyéb elérhetősége:25/800-000,20/474 8058,20/4322870, 30/3817241, 70/5113959  
faxszáma:59/201-111 és 46/574-225

e-mail címe:ugyfelszolgalat@novicom.hu

---

Hibabejelentő szolgálat címe: 5340 Kunhegyes Kossuth Lajos út 80 sz.

Hibabejelentés fogadási ideje: 8-16<sup>30</sup>-ig. utána üzenetrögzítő

Telefonszáma:

59/201-111 25/800-000, 20/4748058, 20/4322870, 30/3817241, 70/5113959  
munkaidőn túl: 20/474 8058 mint munkaidőben

**Munkaidő és hibabejelentési idő után üzenetrögzítő!**

Általános Szerződési Feltételek

2.számú melléklet

**2. sz. melléklet: Előfizetői szolgáltatások és azok díjai, egyéb díjak****2.a.) Internet-hozzáférési szolgáltatás, tartalom meghatározás és előfizetési díj:****2/b.Területimegjelölés:Sárosd,Szabadegyháza,Besnyő,Beloianisz,Kunhegyes, Abádszalók.**

Hozzáférési mód: kábelmodem,

Érvényes: 2011. 01.01-től

Belépési díj: 20000Ft + ÁFA=25000Ft

**1.**

Csomag neve:	Alap	
Hozzáférés típusa:	Kábeltelevíziós hálózati hozzáférés	
Biztosított kábelmodem:	1db	
E-mail:	1.postafiók.....	
Web tárhely:	20 MB tárterülettel	
A csomaghoz rendelt sávszélességen átvihető	korlátlan	
adatmennyiség:		
Maximális letöltési sebesség:	1536kbps	Garantált letöltési sebesség: 768kbps
Maximális feltöltési sebesség:	256kbps	Garantált feltöltési sebesség: 128kbps
Maximális számítógépek száma:	1 db	
Havi előfizetési díj:	3083.-Ft + ÁFA = 3855.-Ft	
Kedvezményes előfizetési díj:	2408.-Ft + ÁFA = 3010.-Ft	
Kiegészítő forgalmi díj:	nincs	

50 GB adatforgalom elérése esetén sávszélesség korlátozási, ellenőrzési jogosultsággal.

A munkaállomáshoz 1 db (dinamikusan változó) publikus IP címet biztosítunk

**2.**

Csomag neve:	Családi	
Hozzáférés típusa:	Kábeltelevíziós hálózati hozzáférés	
Biztosított kábelmodem:	1db	
E-mail:	1 postafiók .....	
Web tárhely:	20 MB tárterülettel	
A csomaghoz rendelt sávszélességen átvihető	korlátlan	
adatmennyiség:		
Maximális letöltési sebesség:	2048kbps	Garantált letöltési sebesség: 1024kbps
Maximális feltöltési sebesség:	512kbps	Garantált feltöltési sebesség: 256kbps
Maximális számítógépek száma:	1 db	
Havi előfizetési díj:	4333.-Ft + ÁFA = 5415.-Ft	
Kedvezményes előfizetési díj:	2908.-Ft + ÁFA = 3635.-Ft	
Kiegészítő forgalmi díj:	nincs	

50 GB adatforgalom elérése esetén sávszélesség korlátozási, ellenőrzési jogosultsággal.

A munkaállomáshoz 1 db (dinamikusan változó) publikus IP címet biztosítunk

### 3.

Csomag neve:	Haladó	
Hozzáférés típusa:	Kábeltelevíziós hálózati hozzáférés	
Biztosított kábelmodem:	1db	
E-mail:	1 postafiók .....	
Web tárhely:	20 MB tárterülettel	
A csomaghoz rendelt sávszélességen átvihető adatmennyiség:	korlátlan	
Maximális letöltési sebesség:	3072kbps	Garantált letöltési sebesség: 1536kbps
Maximális feltöltési sebesség:	1024kbps	Garantált feltöltési sebesség: 512kbps
Maximális számítógépek száma:	1 db	
Havi előfizetési díj:	6250.-Ft + ÁFA = 7810.-Ft	
Kedvezményes előfizetési díj:	3492.-Ft + ÁFA = 4365.-Ft	
Kiegészítő forgalmi díj:	nincs	

50 GB adatforgalom elérése esetén sávszélesség korlátozási, ellenőrzési jogosultsággal.

A munkaállomáshoz 1 db (dinamikusan változó) publikus IP címet biztosítunk

### 4.

Csomag neve:	Profi	
Hozzáférés típusa:	Kábeltelevíziós hálózati hozzáférés	
Biztosított kábelmodem:	1db	
E-mail:	1 postafiók .....	
Web tárhely:	20 MB tárterülettel	
A csomaghoz rendelt sávszélességen átvihető adatmennyiség:	korlátlan	
Maximális letöltési sebesség:	6016kbps	Garantált letöltési sebesség: 3008kbps
Maximális feltöltési sebesség:	2048kbps	Garantált feltöltési sebesség: 1024kbps
Maximális számítógépek száma:	1 db	
Havi előfizetési díj:	7667.-Ft + ÁFA = 9585.-Ft	
Kedvezményes előfizetési díj:	4658.-Ft + ÁFA = 5825.-Ft	
Kiegészítő forgalmi díj:	nincs	

50 GB adatforgalom elérése esetén sávszélesség korlátozási, ellenőrzési jogosultsággal.

A munkaállomáshoz 1 db (dinamikusan változó) publikus IP címet biztosítunk



**5.**

Csomag neve:	Profi 2	
Hozzáférés típusa:	Kábeltelevíziós hálózati hozzáférés	
Biztosított kábelmodem:	1 db	
E-mail:	1 postafiók .....	
Web tárhely:	20 MB tárterülettel	
A csomaghoz rendelt sáv szélességen átvihető adatmennyiség:	korlátlan	
Maximális letöltési sebesség:	8064kbps	Garantált letöltési sebesség: 4032kbps
Maximális feltöltési sebesség:	3072kbps	Garantált feltöltési sebesség: 1536kbps
Maximális számítógépek száma:	1 db	
Havi előfizetési díj:	8500.-Ft + ÁFA = 10625.-Ft	
Kedvezményes előfizetési díj:	5492.-Ft + ÁFA = 6865.-Ft	
Kiegészítő forgalmi díj:	nincs	

50 GB adatforgalom elérése esetén sáv szélesség korlátozási, ellenőrzési jogosultsággal.

A munkaállomáshoz 1 db (dinamikusan változó) publikus IP címet biztosítunk

**6.**

Csomag neve:	Üzleti 1	
Hozzáférés típusa:	Kábeltelevíziós hálózati hozzáférés	
Biztosított kábelmodem:	1 db	
E-mail:	1 postafiók .....	
Web tárhely:	20 MB tárterülettel	
A csomaghoz rendelt sáv szélességen átvihető adatmennyiség:	korlátlan	
Maximális letöltési sebesség:	4032kbps	Garantált letöltési sebesség: 2016kbps
Maximális feltöltési sebesség:	4032kbps	Garantált feltöltési sebesség: 2016kbps
Maximális számítógépek száma:	1 db	
Havi előfizetési díj:	7667.-Ft + ÁFA = 9585.-Ft	
Kedvezményes előfizetési díj:	nincs	
Kiegészítő forgalmi díj:	nincs	

50 GB adatforgalom elérése esetén sáv szélesség korlátozási, ellenőrzési jogosultsággal.

A munkaállomáshoz 1 db (dinamikusan változó) publikus IP címet biztosítunk

**7.**

Csomag neve:	Üzleti 2	
Hozzáférés típusa:	Kábeltelevíziós hálózati hozzáférés	
Biztosított kábelmodem:	1db	
E-mail:	1 postafiók .....	
Web tárhely:	20 MB tárterülettel	
A csomaghoz rendelt sávszélességen átvihető adatmennyiség:	korlátlan	
Maximális letöltési sebesség:	8064kbps	Garantált letöltési sebesség: 4032kbps
Maximális feltöltési sebesség:	8064kbps	Garantált feltöltési sebesség: 4032kbps
Maximális számítógépek száma:	1 db	
Havi előfizetési díj:	9400.-Ft + ÁFA = 11750.-Ft	
Kedvezményes előfizetési díj:	nincs	
Kiegészítő forgalmi díj:	nincs	

50 GB adatforgalom elérése esetén sávszélesség korlátozási, ellenőrzési jogosultsággal.

A munkaállomáshoz 1 db (dinamikusan változó) publikus IP címet biztosítunk

**A kedvezményes előfizetési díj csak határozott idejű szerződéskötésre érvényes**

**2.B.Egyéb szolgáltatások díjai,kapcsolódó díjak és költségtérítések:**

<b>Szolgáltatás megnevezése</b>	<b>Díj ÁFA nélkül Ft</b>	<b>Díj ÁFÁ-val Ft</b>
Csökkentett előfizetési díj(szüneteltetés)	667	835
Installálási díj	8333	10415
Kábel modem újra installálási díj	4167	5210
Kikapcsolási díj	2000	2500
Korlátozási díj	2000	2500
Bekapcsolási díj	3500	4375
Operációs rendszerprogram, valamint internet alkalmazások újrategyeltetési díja	6667	8335
Rácsatlakozási díj	20.000.-	25.000.-
Adminisztrációs díj	625+8/oldal	780+10/oldal
Áthelyezési díj	4.000.-	5000.-
Elállási díj	1667.-	2085.-
Kiszállási díj	3.000.-	3750.-
Expressz kiszállási díj	5000.-	6250.-
Visszakapcsolási díj	4.500.-	5.625.-
Kihelyezett hírközlési berendezés óvadék	8000,-	10000,-
Kihelyezett hírközlési berendezés használati díja	1667,-	2085,-
Rongálási díj	16000,-	20000,-
Fizetési felszólítás díja	708.-	885.-
Vizsgálati díj	4.000.-	5.000.-
Javítási/szerelési munka óradíja óra/fő	3333	4165
Átírási díj	833.-	1.040.-
Programcsomag módosítási díj	Felfelé ingyenes	

	Lefelé 4.000.-	5.000.-
--	----------------	---------

Általános Szerződési Feltételek

3.sz melléklet

**Igénybejelentés szolgáltatás hozzáférési pont létesítéséhez**

Az igénylő neve: .....

címe: .....

értesítési címe: ..... telefonszáma: .....

igénylői kategória:            egyéni                            közületi (vendéglátóipari váll.)  
(kérjük aláhúzni!)

A szolgáltatás-hozzáférési pont

létesítési helye: .....

Az előfizető az ingatlan    tulajdonosa                    bérlője                    egyéb: .....  
(kérjük aláhúzni!)

A csatlakoztatni kívánt vevőberendezések száma:                    ..... db

Kért létesítési időpont: 200.....

A normál feltételektől eltérő kiviteli igény: .....

**Az ingatlan tulajdonosának hozzájáruló nyilatkozata:**

Ezennel  **visszavonhatatlanul**  hozzájárulok, hogy a Szolgáltató a fent megjelölt, tulajdonomat képező ingatlanon az Igénylő kérésére a szolgáltatás-hozzáférési pontot jelen igénybejelentés és az érvényes Általános Szolgáltatási Feltételek szerinti feltételekkel kiépítse.

Kelt: ....., 200.....

.....  
az ingatlan tulajdonosa

Az igénybejelentő lapot átvettem, annak teljesíthetőségéről **írásban**  
.....-ig nyilatkozom.

Kelt: ....., 200.....

## Általános Szerződési Feltételek

4.sz melléklet

## Előfizetői Szerződés adatátviteli Internet hozzáférésre

Előfizetői szerződés adatátviteli Internet hozzáférés szolgáltatásra, amely létrejött egyrészről a Novi-Com KFT 3842 Halmaj Május1.út 15.sz., mint **Szolgáltató**, másrészről megnevezett ( tulajdonos(ok), főbérő ) mint **Előfizető** között alulírott napon és helyen a következő feltételek mellett:

A szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy a megrendelő által igényelt szolgáltatási szintnek megfelelő Internet hozzáférési szolgáltatást nyújt Koaxiális /HFC/ kábelhálózaton keresztül Előfizető részére a szolgáltató által ÁSZF szerint közzétett szolgáltatási paraméterek szerint mindenkor díjszabás szerinti szolgáltatási díj ellenében. **A szerződés részét képező Általános Szerződési Feltételek /ÁSZF/ 1. számú melléklete az ügyfélszolgálat, hibabejelentő elérhetőségét, nyitvatartási rendjét, 2. sz. melléklet a szolgáltatás részletezését és díját tartalmazza.**

**Hibabejelentő telefonszáma: 25/800-000, 59/201-111,20/474 8058 ;**

Előfizető neve:..... egyéni üzleti

Előző (leánykori neve)..... **Előfizetői azon/szerz. sz./:**.....

Anyja neve:..... szül ideje:..... helye:.....

Lakcíme: ..... utca.....hsz.

Személyi igazolvány szám:

Üzleti előfizető esetén: Adószám:..... Cégjegyzékszám:.....

Szolgáltatás hozzáférési/végpont/pont helye:..... ut.....hsz.

Modem száma:..... Operációs rendszer típusa:.....

Ingatlan: tulajdonosa bérlője **Bérlő esetén tulajdonosi hozzájárulás szükséges!**

Levelezési

Címe:..... utca.....hsz.....írsz.

Fizetési mód: készpénz átutalás csoportos

beszedési megbízás

Bank.neve címe:..... Bankszámla

szám:.....

**Meglévő KTV csatlakozás esetén, csak szakszerű, szabványoknak megfelelő / MSZ EN 50083-8 EMC/ belső KTV elosztó hálózat esetén lehetséges a kiépítés, melynek költsége igénylőt terheli. A számítógép, periféria működő képességének biztosítása előfizető feladata**

A előfizetői-hozzáférési pont kiépítéséhez fizetendő belépési díj: .....Ft. 25% Áfa- val vagy korábban megfizetve, a szolgáltatás hozzáférési pont kiépítésének vállalt ideje ( max. 30 nap) :.....év,.....hó,.....nap. Szerelési díj 1. vételi helyre.....Ft 25%Áfa-val, további szerelési díjak óra díja:.....Ft/óra 25%Áfa-val + anyagköltség tételesen. A szolgáltató a szerződés megszűnése esetén a belépési és szerelési díjat nem téríti vissza, a szerződés megszűnésével kapcsolatos szabályok az általános szerződési feltételek szerint alkalmazandóak.

**1. IGÉNYELT SZOLGÁLTATÁS /ÁRAK ÉRVÉNYES ÁSZF SZERINT/**

1. Alap	----- 1536/256	Ft/hó*
2. Családi	-----2048/512	Ft/hó*
3. Haladó	-----3072/1024	Ft/hó*
4. Profi	----- 6048/2048	Ft/hó*
5. Profi 2	-----8064/3048	Ft/hó*
6. Üzleti 1	-----4096/4096	Ft/hó*
7. Üzleti 2	-----8064/8064	Ft/hó*

összesen: \_\_\_\_\_ Ft/hó\*

Novi(INT.ASZF)110430

**\*Bruttó havidíj szerződéskötéskor.****A változtatás jogát fenntartjuk!**



**Áthelyezés:** Ha az előfizető az előfizetői-hozzáférési pontot Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül / legalább vonali szinten kiépített hálózat van / változtatni kívánja (áthelyezés), a szolgáltató köteles azt 30 napon belül teljesíteni. A Szolgáltató díjtartozás esetén nem vállalja az áthelyezést.

Ha az áthelyezés végrehajtásának műszaki feltételei hiányoznak, Szolgáltató a Előfizetőt értesíti az áthelyezés kérelmezésétől számított 15 napon belül. A előfizetői-hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezésig az előfizetői jogviszony szünetel.

Az áthelyezés díja a mindenkor fizetendő áthelyezési díj összege.

**Átírás:** Szolgáltató az Előfizető kérésére az Általános Szerződési Feltételek szerint módosítja az Előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be (átírás), ugyanakkor az előfizetői-hozzáférési pont helye nem változik meg. A Szolgáltató díjtartozás esetén nem vállalja az átírást

Átírás, szerződésmódosítás esetén a 2. számú mellékletben foglaltak szerint átírási díjat kell fizetni. Az átírás teljesítését Szolgáltató az átírás kérelmezését követő, formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napon belül teljesíti.

Amennyiben Szolgáltató az átírást határidőben nem teljesíti, úgy minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmadával, és a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán köteles jóváírni.

Az átírás az előfizetői szerződés alakszerű módosításához kötött. A módosítás díjköteles.

**Az Előfizető adataiban történt változást 15 napon belül írásban be kell jelentenie a Szolgáltató részére. Az Előfizető mulasztása a Szolgáltatót az adatok kezelésével kapcsolatos kötelezettségeinek teljesítése alól mentesíti.**

**Nem minősül az előfizetői szerződés módosításának:**

- **előfizető adataiban, vagy a szolgáltató adataiban bekövetkező változás**
- **további, vagy kiegészítő szolgáltatás igénybe vétele, szolgáltatási szintek közötti áttérés**
- **szolgáltatási szintek műszaki paramétereinek változása**

**5.Hibabejelentés,** hibaelhárítás, célértékeit az ÁSZF 11. fejezet részletezi. A Szolgáltatás minőségi célértékét az ÁSZF 5. fejezete részletezi. Szolgáltató hibabejelentője a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán személyesen, ügyfélfogadási időben vagy az Ügyfélszolgálat telefonszámán keresztül érhető el.

Ügyfélfogadási időn kívül az Ügyfélszolgálat, hibabejelentő telefonszámán, üzenetrögzítőre lehet hibabejelentést tenni.

**6.Az Előfizető** jelen szerződés aláírásával nyilatkozik, hogy az ingatlanán áthúzódó vagy azon elhelyezett, **Szolgáltató** tulajdonát képező rendszereszek védelmét a jó gazda gondosságával kezeli. Előfizető tudomásul veszi, hogy a felszerelt vezetékeken, a hozzátartozó szerelvényeken és tartozékokon változtatást eszközölni kizárólag **Szolgáltató** jogosult. E tilalom megszegéséből eredő kárt, helyreállítási költséget **Előfizető** köteles megtéríteni.

**Előfizető** tudomásul veszi, hogy a létesítés helyén történő minden olyan átalakítási munka esetén, amely a felszerelt vonali, előfizetői kábel áthelyezését vonja maga után, köteles átalakítási szándékát - a munka megkezdése előtt **30 nappal** – **Szolgáltató** részére bejelenteni, a kapcsolódó terveket egyeztetni. Ennek elmulasztása esetén **Szolgáltató** a felszerelt kábel kiváltására és áthelyezésére nem köteles. Az áthelyezés és kiváltás költségeit **Előfizető** viseli.

**Előfizető** egyidejűleg tudomásul veszi, hogy az Előfizetői szerződés megszűnése esetén, ha az ingatlanra vonali kábel került kiépítésre, az ingatlanán lévő vonali hálózat eltávolítására nem jogosult, a vonali kábel ingatlanán történő fennmaradását tűrni köteles, a vezetékjog érvényességéhez szükséges intézkedések megtételéhez hozzájárul.

**7.** A jelen rendelkezésekben nem szabályozottak körében (az ügyfélszolgálati irodában kifüggesztett ) ----- Általános Szerződési Feltételei, valamint a Polgári Törvénykönyv vonatkozó szabályai az irányadók. Az általános szerződési feltételek hozzáférhető az ügyfélszolgálati helyiségben hirdetmény formájában.

**8.** Ha Előfizetőnek az előfizetői szerződéssel vagy az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos reklamációja van, az ügyfélszolgálati irodához fordulhat, személyesen vagy írásban . Ha a felek az előfizetői szerződésből eredő jogvitájuk ügyében megegyezni nem tudnak, az Előfizető panasszal élhet az illetékes Fogyasztóvédelmi Felügyelőségnél továbbá a **Nemzeti Hírközlési Hatóságnál és a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjénél**, vagy panaszát peres eljárásban bíróság előtt (ÁSZF 19. pont) érvényesítheti.

Jelen szerződés az aláírás napján lép hatályba, felek határozatlan időre **határozott időre** .....év .....hó .....napig kötik.

**19.1.1.2** Előfizető jelen Előfizetői szerződés aláírásával az Általános Szerződési Feltételekben, valamint annak mellékleteiben foglaltakat elfogadja, és elismeri, hogy a szolgáltatásra vonatkozó díjszabást és egyéb feltételeket megismerte, az ÁSZF kivonatának 1 példányát átvette.

....., 20. .... hó,.....nap

.....  
**Előfizető**

.....  
**Szolgáltató: Novi-Com KFT.**