

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK KÁBELTELEVÍZIÓ SZOLGÁLTATÁSHOZ - kivonat -

A szolgáltató neve, székhelye, postacíme

A szolgáltató cégneve: Satelit Híradástechnikai Korlátolt Felelősségű Társaság
A szolgáltató rövidített cégneve: Satelit Híradástechnikai Kft.
A szolgáltató székhelye: 9027 Győr, Egyenlőség u. 28.
A szolgáltató postacíme: 9027 Győr, Egyenlőség u. 28.

A szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetősége

Telefonszám és fax: (96) 328-138
(Hibabejelentés, számlainformációk) (40) 200-854
Szakmai segítségnyújtás: (30) 21-60-933
Általános információk: info@satelit-kft.hu
Számlainformációk: szamla@satelit-kft.hu
Segítségnyújtás: help@satelit-kft.hu

A szolgáltató internetes honlapjának címe

www.satelit-kft.hu

A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása

A vezetékes műsorelosztás a műsorszolgáltatók által előállított jelek (tv és rádió műsorjelek) az előfizetői szerződésben megjelölt programcsomagban történő egyidejű, változatlan továbbítása vezetékes (kábeles) műsorelosztó hálózaton az arra jogosult felhasználó vevőkészülékéhez a használatbavételi, illetve fennmaradási engedélyben és a vonatkozó hatályos magyar szabványban meghatározott feltételek szerint. A szolgáltatás csomagok leírását, valamint díjait a szolgáltató ügyfélszolgálatán elérhetővé teszi, változásáról az előfizetőket 15 nappal a változás hatályba lépése előtt értesíti.

A szolgáltató egyes működési területeinek speciális csatornakiosztását és díjait a 4. illetve az 5. számú mellékletek tartalmazzák.

Rendelkezésre állás

A szolgáltató biztosítja az előfizető részére a szolgáltatás 90%-os rendelkezésre állását a szerződés teljes tartama alatt. A rendelkezésre állás számítási módja:

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

A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni, ha hibabejelentés

- előfizető érdekkörében keletkező ok miatt történt
- vis maior miatt történt (az ÁSZF 14.5 pontja szerint)
- a szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok miatt (különösen: időjárás viszonyok, baleset, tüzeset, energia ellátási zavar,) történt
- a szünetelés idejét, ha az előfizető kérése alapján történt,
- az előre bejelentett karbantartás miatti szünetelést,
- az előfizetői szerződésszegés miatti szolgáltatás korlátozásának idejét
- Szolgáltató érdekkörén kívül jelentkező üzemzavart illetve üzemszünetet
- A rendelkezésre állás számításakor - felróhatóság függvényében - kell figyelembe venni a hibákat.

A rendelkezésre állás számításakor az adott előfizető esetében a hibásan teljesített időt súlyozni kell a jelkimaradás, illetve minőségromlás által érintett csatorna számmal. Az előfizető számára elérhető (előfizetett) teljes csatorna szám súlyértéke 1. A súlyozásban a szolgáltató nem különbözteti meg az egyes csatornákat.

Minőségi követelmények

A szolgáltató szavatolja, hogy az általa nyújtott szolgáltatás megfelel a rá vonatkozó, illetve irányadó műszaki előírásokban meghatározott, és az erre alapozott Nemzeti Hírközlési Hatóság által kiadott műszaki megfelelőségi követelményrendszerben foglalt minőségi előírásoknak.

A minőségi mutatók célértékeit az ÁSZF 7 fejezete, valamint az ÁSZF 7. számú melléklet tartalmazza.

Az előfizetői szerződés módosítása

A szerződés általában a felek egyező akaratával módosítható. A szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni azzal, hogy a szolgáltató az előfizető módosítási kérelmét 30 napon belül teljesíti, kivétel az átírás.

Ettől a szolgáltató és az előfizető egyező akarata esetén el lehet térni. Az előfizető szerződés módosítási szándékát jelezheti telefonon is. A szolgáltató ebben az esetben a bejelentéssel egy időben postázza a módosításhoz szükséges nyomtatványt. A nyomtatvány egy példányát az előfizető köteles a szolgáltatóhoz visszaküldeni a módosítás végrehajtása érdekében.

Az ÁSZF módosítása

A szolgáltató jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani az alábbi esetekben:

- ha az előfizetői szerződésben vállaltakhoz képest a szolgáltatás igénybevételi feltételei műszaki okból megváltoznak (pl. fejjállomás cseréje, a hálózat jellegének megváltozása)
- a szolgáltatási jogviszony lényeges tartalmi elemei módosulnak a szolgáltató felügyeleti szervének határozata, és/vagy jogszabály módosulása alapján.
- a szolgáltatás díjának változása esetén
- a szolgáltatott műsorcsomag tartalmi változása esetén.

Ekkor a szolgáltató köteles az általános szerződési feltételek megváltozásáról a módosítás hatályba lépését megelőzően az ÁSZF 20.1 pontja szerint az előfizetőt értesíteni, kivéve, ha az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és az nem érinti a már megkötött előfizetői szerződéseket.

A szolgáltató a szerződés egyoldalú módosítása esetén a módosítás hatályba lépése előtt 15 nappal köteles az előfizetőt értesíteni jelen ÁSZF 20.1 pontja szerint.

Nem minősül szerződésmódosításnak, ha a szolgáltató a kiesett műsorcsatornát más műsorral pótolja.

Díjmódosítás

A szolgáltatás előfizetési díjért vehető igénybe, a díjazás szabad áras. A szabad áras kábeltelevíziós szolgáltatások díját a szolgáltató költség és megtérülés elemzéssel az igénybe vett programcsomag csatornáitól függően határozza meg.

Az előfizetési díjak minden év január 1. napjától a Központi Statisztikai Hivatal által megállapított előző évi fogyasztói árindex mértékének figyelembe vételével módosulnak, valamint a szolgáltatás díját a szolgáltató jogosult év elején és év közben is módosítani, amennyiben azt a gazdálkodását, illetve a kábeltelevíziós szolgáltatást befolyásoló körülmények indokolják. Ezek különösen az alábbiak lehetnek:

- üzemeltetési, működési költségek emelkedése,
- programválaszték változtatása,
- hálózat műszaki korszerűsítése,
- jogszabály módosulása.

A szolgáltató vállalja, hogy az előfizetési díjat éves átlagban nem emeli az infláció mértékének négyszeres összegénél nagyobb mértékben, kivéve, ha gazdasági működése tisztességes üzleti nyereséggel az adott területen nem biztosított.

A szolgáltató díjmódosítás esetén az ÁSZF 20.1 pontja szerint a hatálybalépést megelőzően 15 nappal köteles az előfizetőt értesíteni.

Átírás

A szolgáltató az előfizető kérésére az általános szerződési feltételekben foglaltak szerint módosíthatja az előfizető szerződését, ha az előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be (átírás). Átírás esetén az előfizető nem köteles belépési díjat fizetni. Az átírás teljesítésének határideje az átírás kérelmezésétől számított 60 nap. Ezen határidő be nem tartása esetén a szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmadával, legfeljebb azonban az átírás díjával megegyező összegű kötbért köteles fizetni, és a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán jóváírja. Nem lehet az előfizetői hozzáférési pont átírását kérni, ha az előfizető annak áthelyezését kérte. Az előfizetői hozzáférési pont áthelyezése és átírása kölcsönösen kizárják egymást.

Áthelyezés

Ha az előfizető az előfizetői hozzáférési pontot a szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül változtatni kívánja (áthelyezés), a szolgáltató köteles a kérelem beérkezését követő 30 napon belül teljesíteni. Az áthelyezési díj összege az ÁSZF 4. számú mellékletében található. Nem lehet a jelen pontot alkalmazni, ha egyidejűleg az előfizetői szerződés átírását is kérték. Az előfizetői hozzáférési pont áthelyezése és átírása kölcsönösen kizárják egymást

Ha az áthelyezés jelen pontban foglaltak szerinti végrehajtásának műszaki feltételei hiányoznak, a szolgáltató az előfizetőt a teljesítési időpont megjelölésével (év, negyedév) értesíti, az áthelyezés kérelmezésétől számított 15 napon belül. Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezés teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel.

Szolgáltatás szünetelése az előfizető kérelmére

Az előfizetőnek a szüneteltetésre vonatkozóan írásbeli kérelme alapján a szolgáltató a szolgáltatás nyújtását köteles szüneteltetni. Az előfizető ilyen irányú kérelmének végrehajtását a szolgáltató a kérelem kézhezvételét követő 30 napon belül teljesíti. Ekkor a szüneteltetés a kezdő időpontjától a visszakapcsolás vagy az előfizetői szerződés felmondás útján történő megszűnésének időpontjáig tart. A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. A szüneteltetés az előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti.

A szünetelés kérhető leghosszabb időtartama természetes és egyéb előfizető esetén nem lehet több 6 hónapnál.

Ha az előfizetői szolgáltatás az előfizető kérésére szünetel, a szünetelés megszüntetésekor kiszállási díj kerül kiszámlázásra. A díj mértékét az ÁSZF 4. számú melléklete tartalmazza.

A díjfizetéshez kötött szüneteltetés

Amennyiben az előfizető a szolgáltató részére az esetleges díjtartozás megfizetésének céljából vagyoni biztosítékot nem adott és a szolgáltató által az előfizető részére kiállított számlában szereplő díjat az ott jelzett fizetési határidő lejáratáig nem egyenlíti ki, úgy a szolgáltató a szolgáltatás nyújtását az előfizető postai levélben történő értesítése mellett szüneteltetheti. Ekkor a szünetelés a kezdő időpontjától a visszakapcsolás, vagy az előfizetői szerződés felmondás útján történő megszűnésének időpontjáig tart. A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. Amennyiben az előfizető több előfizetéssel is rendelkezik, és azok bármelyikével kapcsolatban megszegi a jelen általános szerződési feltételekben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben foglaltakat, úgy a szolgáltató jogosult a fentebb ismertetett szankciót az előfizető bármely konkrét előfizetésén azonnali hatállyal alkalmazni.

Amennyiben az előfizető a díjtartozást kiegyenlíti, úgy a szolgáltató haladéktalanul köteles a szüneteltetést megelőző állapotot visszaállítani.

Ha az előfizető a szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol, az előfizetői szolgáltatást jogosulatlanul vételezi, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja, illetve a szerződésben meghatározott céltól eltérően üzemelteti, valamint ha megsérti a szerzői jogokat, úgy a szolgáltató a szolgáltatás nyújtását az előfizető egyidejű elektronikusan vagy postai levélben történő értesítése mellett szüneteltetheti.

Ha a szolgáltatás a fentiek alapján szünetel, az előfizető teljes díjfizetésre köteles.

A szolgáltatás szünetelése a szolgáltató érdekkörében bekövetkező vagy mindkét fél érdekkörén kívül eső ok esetén

Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve az ÁSZF 9.4. pontjában 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.

Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei

A Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatást az Előfizető egyidejű értesítése mellett az alábbi esetekben korlátozhatja, különösen oly módon, hogy a korlátozás esetén az Előfizető számára a jel vételét elérhetetlenné teszi:

Amennyiben az előfizető a szolgáltató részére az esetleges díjtartozás megfizetésének céljából megfelelő vagyoni biztosítékot nem adott és a szolgáltató által az előfizető részére kiállított számlában szereplő díjat az ott jelzett fizetési határidő lejáratáig nem egyenlíti ki.

Amennyiben az előfizető több előfizetéssel is rendelkezik, és azok bármelyikével kapcsolatban megszegi az ÁSZF-ben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben foglaltakat, úgy a szolgáltató jogosult a korlátozást az előfizető összes szerződésével kapcsolatban egyidejűleg azonnali hatállyal alkalmazni.

Amennyiben az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfeleléség tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést csatlakoztatott.

Amennyiben az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbbértékesíti, vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.

Amennyiben az előfizető a műsorjelet jogosulatlanul vételezi, a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja, vagy a vételezettnél alacsonyabb programcsomagra érvényes előfizetői szerződéssel rendelkezik, a szerződéstől eltérő előfizetői minőségben, eltérő célra használja a szolgáltatást.

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

A határozott idejű szerződés megszűnése

A határozott idejű előfizetői szerződés megszűnik a határozott idő leteltével – amennyiben a felek az előfizetői szerződésben ettől eltérően nem állapodnak meg –, bármely szerződő Fél jogutód nélküli megszűnésével, illetve az előfizető halála esetén.

A határozott idejű szerződés megszűnik, ha a szolgáltató az adott szolgáltatást véglegesen megszünteti. A szolgáltató ebben az esetben a megszűnés időpontját megelőzően 60 nappal értesíti az előfizetőt.

A határozott idejű szerződés megszűnése az előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

A határozatlan idejű szerződés megszűnése

- A határozatlan idejű előfizetői szerződés az alábbi esetekben szűnik meg:
- ha a szerződő felek közösen ebben állapodnak meg,
- ha az előfizető az előfizetői szerződést felmondja,
- ha a szolgáltató az előfizetői szerződést rendes felmondással vagy rendkívüli felmondással megszünteti,
- ha bármely szerződő fél jogutód nélkül szűnik meg, illetve az előfizető halála esetén.

A határozatlan idejű szerződés megszűnése az előfizetőt, illetve a teljesítésre kötelezettet nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

A szerződés felmondásának szabályai az előfizető részéről

Az előfizető bármikor, indoklás nélkül, írásban, 8 napos felmondás idővel jogosult a szerződést felmondani. Az előfizetőt szerződés megszűnésének napja az írásbeli felmondásnak a szolgáltatóhoz való megérkezését követően a megérkezés napja. Az előfizető ebben az esetben köteles a felmondás időpontjában fennálló, valamennyi tartozását azonnal kiegyenlíteni. Az előfizető a szerződés felmondása esetén az ÁSZF 11.7. pontja szerint köteles együttműködni a szolgáltatóval.

A szerződés felmondásának szabályai a szolgáltató részéről

Az előfizetői szerződés szolgáltató általi rendes felmondásának felmondási ideje a 60 nap. A szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását az előfizetőnek címzett írásbeli értesítéssel teheti meg. Ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, és az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával. Erről a szolgáltató köteles az előfizetőt írásban értesíteni.

Az előfizetőhöz címzett felmondásnak tartalmaznia kell:

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

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

Az előfizetői szerződés felmondása nem mentesíti az előfizetőt a szolgáltató szerződésből eredő követeléseinek megtérítése alól. Amennyiben az előfizető több előfizetéssel is rendelkezik, és azok bármelyikével kapcsolatban megszegi az ÁSZF-ben foglaltakat, úgy a szolgáltató jogosult szankciókat az előfizető összes előfizetésén egyidejűleg azonnali hatállyal alkalmazni.

A szolgáltató rendes felmondása

Az előfizetői szerződés szolgáltató általi rendes felmondásának felmondási ideje 60 nap. A szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását az előfizetőnek címzett írásbeli értesítéssel teheti meg.

Ha a szolgáltató az ÁFSZ tárgyat képező szolgáltatását az adott területen véglegesen meg kívánja szüntetni, és ezen igényével a Hírközlési Hatóság felé is bejelentéssel él, úgy az előfizetői szerződést rendes felmondással 60 napos határidővel felmondhatja. A rendes felmondást indokolni kell.

Felmondás előfizetői szerződésszegés esetén

A szolgáltató az előfizető szerződésszegése esetén az előfizetői szerződést tizenöt napos határidővel felmondhatja, ha

- az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem szünteti meg. Különösen a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését veszélyeztető cselekmény, ha az előfizető a szolgáltatáshoz használt eszközöket a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, megromolja, illetve nem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze,
- az előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően
- is a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbbértékesíti, továbbvezeti,
- az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is az előfizetői szolgáltatást jogosulatlanul vételezi, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja, illetve a szerződésben meghatározott céltól eltérően üzemelteti, valamint ha megsérti a szerzői jogokat.

A szolgáltató az előfizetői szerződést 45 napos felmondási idővel mondja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítés (fizetési felszólítás) megtörténtét követően sem egyenlítette ki. Az értesítésben előírt fizetési póthatáridő 15 nap.

A szolgáltató nem mondja fel az előfizetői szerződést, ha az előfizető a póthatáridőn belül fizetési hátralékát rendezi. A szolgáltató a figyelmeztető értesítés kiküldését követő 3. napon jogosult a szolgáltatás korlátozására. Ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, és az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával. Erről a szolgáltató köteles az előfizetőt írásban értesíteni.

A szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén

Az előfizetői szerződés megszűnésekor az előfizető túlfizetése esetén a szolgáltató a túlfizetés mértékéig, az előfizető írásbeli kérésére az abban meghatározott bankszámlaszámra vagy postai címre teljesítve köteles a díjvisszatérítésre. A bruttó 100 Ft összeg alatti túlfizetést a szolgáltató nem téríti vissza.

Az előfizető feltételes kedvezmény-fizetési kötelezettsége

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

Az előfizető a feltételes kedvezmény elvesztése esetén köteles a kedvezménynek az egyedi előfizetői szerződésben megállapított vagy a szerint kalkulált összegét késedelmi kamattal növelten a szolgáltató részére megfizetni.

Eljárás a szerződés megszűnése esetén

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy teljes körűen együttműködik a szolgáltatóval. Kötelezettséget vállal továbbá arra, hogy az átadott technikai eszközöket (pl. dekódolóshoz szükséges eszközök) a szerződés megszűnésekor üzemképes, sértetlen állapotban visszaszolgáltatja a szolgáltatónak. Amennyiben ezen kötelezettségének a szerződés megszűnését követő 8 napon belül nem tesz eleget a szolgáltató jogosult az ÁSZF 5-6. mellékletében meghatározott általános kártérítési díjat felszámítani.

A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete

A hiba az az eset, amikor egyáltalán nincs szolgáltatás vagy nem teljesülnek a kötelező műszaki előírások a jelúton.

Az előfizetői végberendezés helytelen beállításából vagy hibájából származó szolgáltatás kiesés nem minősül hibának.

A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valószínűsített, érdekkörébe tartozó hibát legfeljebb az ÁSZF 12.6 pontjának megfelelő időtartamon belül kijavítani.

A szolgáltató hibabejelentő szolgálata az ügyfélszolgálat elérhetőségével azonos feltételek szerint érhető el. A szolgáltató az ügyfélszolgálat nyitvatartási idejében (illetve munkaidőben) élőhangos hibabejelentőt működtet. Az élőhangos szolgálat szünetelése idején – az év 365 napján – a szolgáltató üzenetrögzítő működését biztosítja. Az ügyfélszolgálat nyitvatartási idején kívül (illetve munkaidőn kívül) a távbeszélőn üzenetrögzítőre, vagy elektronikus, vagy postai úton érkező bejelentéseket a szolgáltató nyilvántartásba venni és visszaigazolni az ügyfélszolgálati idő (illetve munkaidő) alatt köteles – a bejelentések beérkezésének sorrendjében. A szolgáltató hibabejelentő szolgálata kizárólag a díjtartozással nem rendelkező előfizetők részére áll rendelkezésre.

Az előfizető a hibát az ügyfélkapcsolati helyeken, címeiken, telefonszámon jelentheti be.

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

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

Az ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése).

Az ügyfélszolgálat működése

A szolgáltató mindenkor aktuális ügyfélszolgálati helyeinek felsorolása, címe, elérhetősége és működési rendje a www.satelit-kft.hu weboldalon található. Emellett a szolgáltató központi ügyfélszolgálati irodája és elérhetőségei az alábbiak:

Az ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése).

Az ügyfélszolgálat működése

A szolgáltató mindenkor aktuális ügyfélszolgálati helyeinek felsorolása, címe, elérhetősége és működési rendje a www.satelit-kft.hu weboldalon található. Emellett a szolgáltató központi ügyfélszolgálati irodája és elérhetőségei az alábbiak:

Ügyfélszolgálati Iroda

postacím: 9027 Győr, Egyenlőség u. 28.

hibabejelentés, műszaki,

technikai segítség:

help@satelit-kft.hu

általános információk: info@satelit-kft.hu
számlainformációk,
számlapanaszok: szamla@satelit-kft.hu
telefon / fax: (96) 328-138
(40) 200-854
technikai segítségnyújtás: (30) 21-60-933

Telefonon érkező észrevétel, reklamáció esetén a szolgáltató az észrevétel, reklamáció természetétől függően, - indokolt esetben - írásban vagy e-mailen válaszol. A szolgáltató a számla esedékességétől számított 1 éven túl számlareklamációt nem fogad el.

Az ügyfélszolgálat nyitva tartása

A szolgáltató ügyfélszolgálati munkanapokon 8:30 és 15:30 tart nyitva, valamint ebben az időben fogadja a beérkező telefonhívásokat is. Ez alól kivétel a minden hét szerdája, amikor a szolgáltató a beérkező telefonhívásokat 8 és 20 óra között fogadja.

Munkaszüneti napokon 9 és 14 óra között, és ünnepnapokon 9 és 12 óra között a technikai segítségnyújtást biztosító telefonszám hívható.

Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése

Az előfizető a szolgáltatással kapcsolatos észrevételeit az ügyfélszolgálaton teheti meg. Az ügyfélszolgálat az előfizetőnek a szolgáltatással kapcsolatban - írásban, e-mailen vagy személyesen tett - észrevételét, reklamációját kivizsgálja, és erről az észrevétel, reklamáció az ügyfél-azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő benyújtásától számított 30 napon belül a bejelentéssel megegyező módon, általában írásban vagy e-mailen tájékoztatja az előfizetőt.

Előfizetői panaszokkal, bejelentésekkel a szolgáltató érdemben csak azt követően kezd el foglalkozni, hogy az előfizető előfizetői minőségét igazolta. Szóbeli bejelentések, panaszok esetén a szolgáltató igazolásként az előfizetői jelszót, vagy legalább 3, a szolgáltató által az adott bejelentés fogadásakor kiválasztott és az előfizető által megadott, csak az előfizetőre jellemző adat helyes visszamondását fogadja el.

Írásbeli bejelentések, panaszok esetén igazolásként a szolgáltató nyilvántartásában szereplő névvel és címmel ellátott postai leveleket, elektronikus úton történő megkeresés esetén pedig az előfizető egyedi email címéről érkező megkereséseket fogadja el a szolgáltató.

Díjreklamáció

Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét a számla kifizetési határidő napjáig beérkezően vitatja, a szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. E határidő teljesítése esetén a szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést a 11.2. bekezdésében foglaltak szerint felmondani.

Ha az előfizető a reklamációt a díjfizetési határidő lejártáig 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 harminc napon belül a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az előfizető számláján jóváírja, vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az előfizető részére visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a szolgáltató az előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével.

Bruttó 100 Ft alatti túlfizetést a szolgáltató nem térít vissza.

Az előfizető a bejelentések elutasítása esetén jogosult a területileg illetékes Fogyasztóvédelmi Felügyelőség és Hírközlési Hatóság vizsgálatát kérni. Az előfizetői panasz elutasítása esetén követendő eljárást egyebekben a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 38. § (3) bekezdése tartalmazza.

Az előfizető kérésére a szolgáltatónak biztosítania kell, hogy az előfizető az adatkezelési szabályok figyelembe vételével, a saját adatainak vonatkozásában a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

A hibás teljesítésből adódó kötbér mértéke

Amennyiben a szolgáltató jelen ÁSZF 13.2 pontja szerint 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 az előző hat hónapban az előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett

(előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) 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 (felhasznált) nettó díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.

Ha a hiba következtében az Előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból a szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltatónak a fenti bekezdésben meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

Ha az Előfizető a hibás teljesítéssel kapcsolatos szolgáltatói állásfoglalást vitatja, a Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatalától illetve a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjétől kérheti, hogy nyilatkozzék a szolgáltató által végzett hiba megállapítás és hibakijavítás megfelelőségéről, továbbá az Előfizető a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez is fordulhat.

Ha az Előfizető a szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a hatósághoz, illetve a hatóságon belül a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulhat.

Az Előfizető a Szolgáltatóval szemben fennálló követelését az elévülési időn belül bíróságon érvényesítheti. Az elévülési idő 1 év.

Az előfizetői jogviszonyból eredő esetleges vitás kérdéseik rendezésére szerződő felek a Szolgáltató székhelye szerint illetékes bíróság kizárólagos illetékességét kötik ki.

Adatkezelés, adatbiztonság

A szolgáltató adatkezelésre, illetve adatbiztonságra vonatkozó rendelkezéseit jelen ÁSZF 6. számú mellékletét képező Adatkezelési és Adatbiztonsági Szabályzata tartalmazza.

Előfizetői szolgáltatások díja, ezen belül egyszeres díjak, díjazási időszakok, kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások, a kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei, a díjfizetés és a számlázás módja, rendje és ideje

Az előfizető a szolgáltatások biztosításáért a jelen ÁSZF 4. számú melléklete szerinti egyszeri és folyamatos díjakat köteles fizetni.

Számlázás módja és a díjbeszedés rendje

A szolgáltató a fizetendő díjakról számlát bocsát ki az előfizető számára, amelyet a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül köteles az előfizető kiegyenlíteni.

A belépési díjat – részletfizetés esetén az első részletet – az előfizetői szerződés megkötése után fizeti az előfizető a szolgáltató számlája alapján. A létesítés feltétele a belépési díj, részletfizetés esetén az első részlet összegének beérkezése. A szolgáltató kérheti az eredeti feladóvevény bemutatását annak igazolására, hogy a befizetés megtörtént. Az előfizetési díj a tesztelt és megkezdett szolgáltatás kezdési időpontjától esedékes a szolgáltató számlája alapján.

A szolgáltató a szolgáltatással kapcsolatban felmerült díjakról számlát állít ki. Az előfizető kérésére a szolgáltató a kiállított számlákról adminisztrációs díj ellenében másolatot készít. Az adminisztrációs díjak mértékét a 4. melléklet tartalmazza.

A díjfizetési határidő lejártá után Szolgáltató fizetési felszólítást küld Előfizető részére. Szolgáltató a fizetési felszólítás küldésekor eseti díjat számít fel, ennek mértékét a 4. számú melléklet tartalmazza.

Díjfizetési gyakoriság, számlázási időszak

Az előfizetési díj fizetési gyakoriságát az előfizetői szerződés szabályozza. A számla kiegyenlítése adott hónap 15. napjáig esedékes. A szolgáltatónak jogában áll a számlázási időszakot módosítani. A díjfizetési időszak módosulásáról a szolgáltató az előfizetőt jelen általános szerződési feltételekben meghatározott módon értesíti.

Díjfizetési módok

Az előfizetési díj kiegyenlítésének módja alapesetben készpénz átutalási megbízás. Az előfizető a következő egyéb díjfizetési módok közül választhat az alábbi feltételeknek megfelelően:

- a banki átutalás, erről a Szolgáltatót előtte írásban kell értesíteni.
- csoportos beszedési megbízás – az előfizetőnek az előfizető számlavezető bankjának megbízást kell adnia. A csoportos beszedési megbízás a megbízási szerződés másolatának megérkezését követő hónaptól lép életbe.

A szolgáltató esetenként, különleges körülmények fennállása esetén (a hátralék kiegyenlítésére) díjbeszedő küldését is alkalmazhatja. A díjbeszedő küldésének eseti költsége az Előfizetőt terheli, ezen díj mértékét a 4. számú melléklet tartalmazza.

A számlázás

A szolgáltató a fizetendő díjról az igénybe vevő részére egyéni értesítésben számlát küld. Amennyiben az előfizető a számlát az előfizetői szerződésben megjelölt számlázási időszak kezdetétől számított 10 napon belül nem kapja kézhez, úgy ezt 5 napon belül az ügyfélszolgálatnál köteles jelezni. Ha az előfizető által megadott címadatok megegyeznek a szolgáltató által nyilvántartott és a számlán levelezési címként feltüntetett címmel, úgy a szolgáltató a számlát annak kiküldését követő 5. munkanapon kézbesítettnek tekinti.

A szolgáltató az előfizetőnek kiállított számlán szereplő egyenleget elfogadottnak tekinti, amennyiben az előfizető a számla ellen nem nyújt be reklamációt az ÁSZF 14.3 pontjában foglaltaknak megfelelően. Az előfizető köteles a számla szerinti díjat a számlán szereplő fizetési határidőre befizetni. Ha az előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőt elmulasztja, úgy felszólító levelet és pótszámlát kell részére küldeni. A késedelem első napjától a tartozás kiegyenlítésének napjáig terjedő időszakra a PTK szerint meghatározott késedelmi kamatot köteles megfizetni, továbbá a pótszámla küldéssel kapcsolatos költségek (adminisztrációs költségek) is az előfizetőt terhelik. Az adminisztrációs költségek díja a 4. számú mellékletben található.

Amennyiben az előfizető számlareklamációja nem volt megalapozott, úgy az előfizető köteles a számla összegét, valamint a számla fizetési határidejétől számított késedelmi kamatot a szolgáltató számlájára befizetni.

Előfizetési díjak

Az előfizető a szolgáltatás igénybevételéért az igényelt programcsomagnak megfelelő előfizetési díjat fizet a szolgáltatónak. Az előfizetési díj a tesztelt és megkezdett szolgáltatás igazolt kezdési időpontjától esedékes a szolgáltató számlája alapján.

A szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a területileg elkülönült hálózatokon, illetve a különböző tartalmú, de azonos megnevezésű szolgáltatás csomagjairól eltérő előfizetési díjakat, díjfizetési struktúrákat (fizetési gyakoriság, fizetési mód) állapítson meg. A szolgáltató által megállapítható díjak típusait és azok mértékét jelen ÁSZF 4. számú melléklete tartalmazza.

Kedvezmény az egyes díjakban

A szolgáltató önállóan dönthet a kedvezményekről, meghatározott idejű, illetve meghatározott területi hatályú akciókról, amelyek a díjakat csökkentik. A szolgáltató saját érdekében ezek nyilvánosságát biztosítja. A szolgáltató egyedi elbírálás alapján is biztosíthat kedvezményt az azonos helyzetben lévő azonos elbírálás alá esésének elvét szem előtt tartva.

Felügyeleti szervek és elérhetőségeik

Nemzetközi Hírközlési Hatóság Igazgatósága
1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.
Telefon: (1) 375-7777, Telefax: (1) 356-5520

Nemzetközi Hírközlési Hatóság Budapesti Iroda
1133 Budapest, Visegrádi u. 100.
Telefon: (1) 468-0500, Telefax: (1) 468-0626

Nemzeti Hírközlési Hatóság Soproni Iroda
9401 Sopron, Kossuth L. u. 26.
Telefon: (99) 518-500, Telefax: (99) 518-518

Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség
1088 Budapest, József krt. 6.
Telefon: (1) 459-4999

Győr-Moson-Sopron Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
9022 Győr, Árpád út 32.
Telefon: (96) 514-484, (96) 514-485, Telefax: (96) 514-488

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

Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége

Az Általános Szerződési Feltételek valamennyi ügyfélszolgálaton megtekinthetők, azokról - önköltségi áron - másolat kérhető, illetve az Internetről on-line formátumban elérhető (www.satelit-kft.hu).