

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK INTERNET HOZZÁFÉRÉSI 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: (20) 22-69-447
(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

<http://www.satelit-kft.hu>

Szolgáltató által nyújtott Előfizetői szolgáltatások meghatározása

A Satelit Híradástechnikai Kft. az ÁSZF alapján internet hozzáférési szolgáltatásokat nyújt, amelyek a 2. mellékletnek megfelelő csomagokban vehetők igénybe az Előfizetők által.

Minőségi célértékek, követelmények és teljesülésük

Az Internet hálózat úgynevezett "store and forward" működést tesz lehetővé, tehát a szolgáltatás igénybevételében esetlegesen várakozással kell számolni.

A szolgáltató az adatátviteli szolgáltatások esetén vállalja, hogy a TCP adatsomagok továbbításának ideje nem több, mint 1000msec, de a csomagok 80 százalékában kevesebb, mint 200msec a szolgáltató helyi fejfájlomása (CMTS), és az előfizetői végberendezés (kábelmodem) között. A minőségi mutatók célértékeit 7. számú melléklet tartalmazza.

Rendelkezésre állás

A szolgáltató biztosítja az előfizető részére a szolgáltatás 95%-os rendelkezésre állását éves szinten a szerződés teljes tartama alatt. A rendelkezésre állás számítási módja:

Összesen hibásan teljesített órák száma = a Szolgáltató statisztikája alapján az adott évben a szolgáltatóhoz érkező hibabejelentések (a szolgáltató érdekkörében bekövetkező hibák esetén) időpontjai és a hibaelhárítások között eltelt összes idő.

- A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni, ha a hibabejelentés
- Előfizető érdekkörében keletkező ok miatt történt
- vis maior miatt történt (ÁSZF 13.6. pontja)
- a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok miatt (különösen: időjárási viszonyok, baleset, tüzeset, energiaellátási zavar) történt
- a szünetelés idejét, ha az Előfizető kérése alapján történt
- az Előfizető szerződésszegése miatti szolgáltatás korlátozásának idejét
- Szolgáltató érdekkörén kívül jelentkező üzemzavart illetve üzemszünetet

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 a kérelem benyújtásának az ügyfél-azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő beérkezésétől számított, lehetőség szerinti 5 napon belül, de legfeljebb 30 napon belül teljesíti. A módosított díjfizetési kötelezettség kezdő időpontja az előfizetői módosításra vonatkozó igény teljesítésének időpontjával esik egybe. E pontban foglalt rendelkezésektől a Szolgáltató és az Előfizető egyező akarat esetén el lehet térni.

Az előfizető szerződés módosítási szándékát jelezheti on-line formában is, a www.satelit-kft.hu weboldalon.

Az ÁSZF módosítása

A Szolgáltató jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani. Ekkor a szolgáltató köteles az Általános Szerződési Feltételek megváltozását a módosítás hatályba lépését megelőzően az ÁSZF 19.1 fejezete szerint az Előfizetőt értesíteni, kivéve ha az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és az nem érinti a már megkötött Előfizetői szerződéseket, vagy a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

A szolgáltatás egyoldalú szerződés módosításának esetei

A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételeket egyoldalúan az alábbi esetekben módosíthatja:

- az Egyéni Előfizetői Szerződésben vagy az Általános Szerződési Feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy – amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik – a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását.
- jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja
- ha az Előfizetői szerződésben vállaltakhoz képest a szolgáltatás igénybevételi feltételei műszaki okból megváltoznak
- a szolgáltatási jogviszony lényeges tartalmi elemei módosulnak a szolgáltató felügyeleti szervének határozata, és/vagy jogszabály módosulása alapján.
- a szolgáltatás díjának változása esetén
- a szolgáltatott Internet hozzáférési csomagok tartalmi változása esetén.

A Szolgáltató a szerződés egyoldalú módosítása esetén a módosítás hatályba lépése előtt köteles az előfizetőt értesíteni az ÁSZF 19.1 pontja szerint.

Díjmódosítás

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

- üzemeltetési, működési költségek emelkedése,
- tartalom módosítása,
- hálózat műszaki korszerűsítése,
- jogszabály módosulása.

A Szolgáltató vállalja, hogy egy adott szolgáltatáscsomag előfizetési díját éves átlagban nem emelheti az infláció mértékének négyszeres összegénél nagyobb mértékben, kivéve ha gazdasági működése tisztességes üzleti nyereséggel az adott területen nem biztosított.

A Szolgáltató díjmódosítás esetén a hatálybalépést megelőzően 15 nappal köteles az előfizetőt értesíteni.

A szerződésmódosítás a másik fél tudomásulvételével válik elfogadottá. Amennyiben az Előfizető a szerződésmódosítás ellen az arról való tudomásszerzéstől (kézhezvételtől) számított 8 napon belül a Szolgáltatótól nem él észrevétellel, vagy esedékességkor befizeti a megváltozott mértékű díjat, a módosítás elfogadottnak tekintendő. Ellenkező esetben a felek kérhetik az Előfizetői szerződés bírósági úton történő módosítását.

Változás az Előfizető adataiban

Az Előfizető köteles az adataiban, valamint képviselőjének személyében, továbbá jogállásában, gazdálkodásában bekövetkező változásokról a szolgáltatót a változás bekövetkeztétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatni. Az Előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni. A Szolgáltató az Előfizetői adatok megváltozására vonatkozó bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését követelheti az Előfizetőtől.

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 átírási díj összege az 4. sz. mellékletben található. 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 jóváírnia. 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 a 4. sz. mellékletben található. Nem lehet a jelen pontot alkalmazni, ha egyidejűleg az Előfizetői szerződés átírását is kéri. 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, hónap) értesíti, az áthelyezés kérelmezésétől számított 15 napon belül. Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezés teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel.

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

A szolgáltató az előfizetői szolgáltatást az Előfizető egyidejű értesítése mellett az alábbi esetekben korlátozhatja, vagy csökkentheti annak minőségi vagy más jellemzőit:

- 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 lejárataig nem egyenlíti ki. Amennyiben az Előfizető a díjtartozást kiegyenlíti, úgy a Szolgáltató köteles a szolgáltatás korlátozását, minőségét vagy más jellemzőinek csökkentését vagy szüneteltetését megelőző állapotot visszaállítani.
- Amennyiben az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott.
- Amennyiben az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.
- 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 szankcióit az Előfizető összes előfizetésén egyidejűleg azonnali hatállyal alkalmazni.

A Szolgáltató köteles a korlátozást 72 órán belül megszüntetni, ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, és rendezi a korlátozáshoz kapcsolódó eseti díjakat (ÁSZF 4. sz. melléklet), és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez.

Amennyiben a Szolgáltató a szolgáltatást az Előfizető érdekkörében felmerülő okból korlátozza, az Előfizető a korlátozás idejére teljes díjfizetésre köteles.

Az Előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei

A határozott idejű szerződés automatikusan, az Előfizetői szerződésben meghatározott feltételek mellett határozatlan idejű szerződéssé alakul, ha a határozott idő lejárata előtt a szerződéses jogviszony megszüntetése céljából az Előfizető írásbeli nyilatkozatot nem terjeszt elő, illetve – ráutaló magatartással – ha a határozott idő lejárata követően az előfizető a szolgáltatást továbbra is, legalább egy alkalommal igénybe veszi.

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 Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével.

A szerződés Előfizető részéről történő felmondása 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 a határozatlan idejű szerződést legfeljebb 8 napos felmondási határidővel bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül írásban felmondani. Az Előfizetői szerződés megszűnésének napja az írásbeli felmondásnak a szolgáltatóhoz való megérkezését követő 8. nap. Az Előfizető a felmondás szándékát írásban, szóban, telefonon, on-line jelezheti.

Az Előfizető ebben az esetben köteles a felmondás időpontjában fennálló, valamennyi tartozását azonnal kiegyenlíteni. Az Előfizető a szerződés felmondása esetén az ÁSZF 11.9. pontja szerint köteles együtműködni a Szolgáltatóval.

Határozott vagy határozatlan idejű szerződést az Előfizető a Szolgáltató súlyos szerződésszegése esetén jogosult azonnali hatállyal felmondani, amennyiben az Előfizető előzetes írásbeli felszólítása ellenére a Szolgáltató 15 napon belül szerződésszegését nem orvosolja. Azonnali hatályú felmondás esetén a szerződés a felmondás időpontjában szűnik meg.

A kedvezményes áron megkötött 1 éves elkötelezettséggel járó előfizetés lejárati előtti felmondása esetén az Előfizető köteles a szolgáltató részére egy összegben megfizetni a mindenkor érvényes határozatlan idejű csomag egyszeri és havi díjai, valamint az általa kedvezményes feltételekkel igénybe vett csomag egyszeri és havi díjai között lévő árkülönbözetet a használat teljes időtartama alatt. A belépési díj és a havi díjak mértékét az ÁSZF 4. számú melléklete tartalmazza.

A szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről

Az Előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje a z ÁSZF 11.2.6. 11.2.6.1. és 11.2.6.2. pontban meghatározottak kivételével 60 nap. A Szolgáltató az Előfizetői szerződés felmondását írásban köteles megküldeni, kivéve, ha az Előfizetőt a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a Szolgáltató nem rendelkezik az előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal.

Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, és az Előfizető ezzel együtt nem kéri kifejezetten a szerződés megszüntetését, úgy az Előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt a felmondással egyidejűleg értesíteni.

Az Előfizetői szerződés megszüntetésére akkor kerülhet sor, ha az Előfizető részére a Szolgáltató felmondását kézbesítették. A felmondást akkor is kézbesítettnek kell tekinteni, ha a Szolgáltató által küldött tértivevényes levél nem kereste, ismeretlen, vagy elköltözött jelzéssel érkezik vissza. Abban az esetben, ha a tértivevényes levél nem kereste, ismeretlen, elköltözött jelzéssel érkezik vissza, úgy a további elsődleges elérés az Előfizető e-mail címe, telefonszáma, de minden esetben csak azok az adatok, melyek rögzítésre kerültek az előfizetői szerződésen.

A Szolgáltató rendes felmondása

Az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi rendes felmondásnak felmondási ideje 60 nap. A Szolgáltató az Előfizetői szerződés felmondását az Előfizetőnek címzett írásbeli értesítéssel teheti meg.

Ha a Szolgáltató az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatást 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.

Felmondás Előfizetői szerződésszegés esetén

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés megszegése esetén az Előfizetői szerződést a meghatározott feltételek szerint 15 napos határidővel mondhatja fel, ha

- az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,
- az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- a szolgáltatást igénybe vevő Előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően is harmadik személy részére továbbértékesíti,
- az Előfizető a szolgáltatást törvényekbe ütköző módon vagy célokra használja.

A Szolgáltató az Előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítésben közölt határnapig sem egyenlítette ki.

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás felmondása helyett az Előfizető díjtartozása esetén 3 havi Előfizetői díjnak megfelelő vagyoni biztosítékot kérni. Amennyiben az Előfizető a biztosítékkadási kötelezettségének eleget tesz, úgy a Szolgáltató a Szerződést nem mondja fel.

Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az Előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

Felmondási idő

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés megszegése esetén az Előfizetői szerződést 15 napos határidővel a fenti feltételek szerint felmondhatja, ha

- az Előfizetői akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem szünteti meg. A Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését különösen veszélyeztető cselekmény, ha az Előfizető a szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol,
- az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően is a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.
- az Előfizető a szolgáltatás használata során a jelen ÁSZF 6. számú mellékletét képező Etikai Kódex elnevezésű dokumentumban foglaltakat megszegi és ezt a felszólításban megjelölt határidő alatt sem szünteti meg.

A Szolgáltató az Előfizetői szerződést 45 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. Az értesítésben előírt fizetési póthatáridő 15 nap. Ha az Előfizető a póthatáridőn belül fizetési hátralékát rendezi, úgy az Előfizetői szerződést a Szolgáltató nem mondja fel.

Ha az Előfizető írásban akként nyilatkozik, hogy a szolgáltatást nem kívánja igénybe venni, és a szerződés megszűnését kívánja, ezzel szemben ténylegesen használja azt, és a díjat a kiállított számlán feltüntetett fizetési határidőig nem fizeti meg, akkor a Szolgáltató jogosult arra, hogy az

Előfizetőt a szolgáltatásból kizárja és az Előfizetői szerződést azonnali hatállyal megszüntesse. A szerződés ilyen formában történő megszüntetése nem mentesíti az Előfizetőt a tényleges használat díjainak megfizetése alól.

Az Előfizetői szerződés a felek közös akaratával is megszüntethető, illetve megszűnik bármely szerződő fél jogutód nélküli megszűnése, illetve az egyéni Előfizető halála esetén.

E-mail címek megszüntetése

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az előfizetői szerződés megszűnését követő 6 hónap letelte után az Előfizető e-mail címét / e-mail címeit a Szolgáltató újra felhasználhatja. Az Előfizető a szolgáltatóval szemben erre hivatkozással semmiféle kártérítési igényt nem érvényesíthet.

A Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén

A Szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti az Előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. Az Előfizető túlfizetése esetén a Szolgáltató a túlfizetés mértékéig, az Előfizető írásbeli kérésére az abban meghatározott bankszámlaszámra vagy postai címre teljesítve köteles a díjvisszatérítésre. Bruttó 100 Ft alatti túlfizetést a Szolgáltató nem fizet vissza.

Az előfizető feltételes kedvezmény-fizetési kötelezettsége

Amennyiben az Előfizetői szerződés megkötésekor az Előfizető bármilyen kedvezményt vett igénybe, melyet a szolgáltató a megjelölt szolgáltatási csomag igénybevételéhez kötött, az Előfizető nem jogosult 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, illetve korlátozására az Előfizető szerződésszegése miatt kerül sor.

Az Előfizető a feltételes kedvezmény elvesztése esetén köteles a kedvezmény összegét késedelmi kamattal növelten a Szolgáltató részére megfizetni.

Eljárás a szerződés megszűnése esetén

Az Előfizetői szerződés megszűnése esetén az Előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy a szolgáltatás hozzáférési pont leszerelése céljából teljes körűen együttműködik a Szolgáltatóval és az előzetesen egyeztetett időpontban lehetőséget biztosít a használatába bocsátott eszközök visszavételéhez. Kötelezettséget vállal továbbá arra, hogy a végberendezéseket, illetve technikai eszközöket a szerződés megszűnésekor üzemképes, sértetlen állapotban bocsátja a Szolgáltató rendelkezésére. Amennyiben erre az egyeztetés kezdeményezését követő 30 napon belül saját hibájából nem kerül sor, úgy kötelezettséget vállal a végberendezések értékének teljes körű megtérítésére.

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.

A kábelmodem illesztő programjának hibás telepítése (USB vagy Ethernet csatlakozás esetén) és az előfizetői végberendezés helytelen beállításából származó szolgáltatás kiesés nem minősül hibának.

A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabejelentő eljárás eredményeként valósággá bizonyult, 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, címeken, telefonszámon jelentheti be.

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

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

A hibabejelentésnek tartalmaznia kell:

- az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját,
- az Előfizetői hívószámot vagy más elérhetőséget,
- a hibajelenség leírását.

A Szolgáltató hibás teljesítése

A Szolgáltató hibás teljesítésének minősül a Szolgáltató érdekkörében felmerülő üzemviteli esemény.

Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha a hiba az Előfizető érdekkörében keletkezett, illetve ha az előfizető az alapvetően biztosított szolgáltatás minőségétől eltérő szolgáltatást, szolgáltatási feltételek teljesítését várja el.

A szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott értékcsökkenésért felel. Ez 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 és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez vagy kiküszöböléséhez szükséges.

Hibaelhárítási célértékek

A szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibaelhárító eljárás eredményeként valósággá bizonyult hibát – ha az a 12.5 pont szerinti hibás teljesítésnek minősül – annak bejelentésétől legfeljebb 48 órán belül kijavítani. Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében és az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás a szolgáltató és az Előfizető által megállapodása szerinti időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidő kiesett idő tartamával meghosszabbodik. A kiesés ideje a rendelkezésre állásba nem számít bele, az Előfizető díjfizetésre köteles.

Hibaelhárításhoz kapcsolódó kötbér

Amennyiben a szolgáltató hibaelhárítási kötelezettségének a 12.6 pontban foglalt feltételekkel nem tesz eleget az előfizető hibajelentése alapján, úgy a hiba kijavításáig napi kötbér fizetésére köteles.

A kötbér számításának módját a 13.5 pont tartalmazza.

Előfizető kötelezettségei a hibaelhárítással kapcsolatban

Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére lehetővé tenni a szolgáltatás működésének ellenőrzését, igénybevételéhez szükséges műszaki berendezések elhelyezését vagy működését a felek által előzetesen egyeztetett időpontban. Az Előfizető köteles a szolgáltató által felszerelt, használatba adott műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni.

Amennyiben a hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a Szolgáltató által használatba adott műszaki berendezésből adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket a szolgáltató számlája alapján köteles az Előfizető a Szolgáltató számára megfizetni. Az Előfizető köteles a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a szolgáltató által felszerelt technikai eszközök és berendezések teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetészerű használatra alkalmatlanná válásáért, megrongálódásáért, megsemmisüléséért – a felróhatóság függvényében – helyt állni.

A hibás teljesítésből adódó kötbér mértéke

Amennyiben a Szolgáltató az ÁSZF 12.5 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 díj szolgáltatás esetén felhasználni) 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.

Vis maior

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

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: (20) 22-69-447, (30) 21-60-933

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

Az ügyfélszolgálat nyitva tartása

A szolgáltató ügyfélszolgálatát 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.

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 5. számú mellékletét képező adatbiztonsági szabályzat tartalmazza.

Előfizetői szolgáltatások díja

Az előfizető a szolgáltatások biztosításáért a jelen ÁSZF 4. sz. 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 Szolgáltató kérheti az eredeti feladóvevény bemutatását annak igazolására, hogy a befizetés megtörtént.

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 lejárta 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 díjfizetési gyakoriságát az Előfizetői szerződés szabályozza. A számla kiegyenlítése az adott hónap 16. 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 beszédési megbízás – az előfizetőnek az előfizető számlavezető bankjának megbízást kell adnia. A csoportos beszédési 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 a 13.2.1 pontban 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 szolgáltatási csomagnak megfelelő előfizetési díjat fizet a szolgáltatónak. Az előfizetési díj a számlázás 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 csomagjaiért eltérő előfizetési díjakat, díjfizetési struktúrákat (fizetési gyakoriság, fizetési mód) állapítson meg.

A szolgáltató által megállapítható díjak típusait és azok mértékét jelen ÁSZF 4. sz. 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 lévők 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) 514-888

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-ktf.hu).