

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK KÁBELTV SZOLGÁLTATÁSRA

Az Arcadom Gyengeáramú és Biztonságtechnikai Kereskedelmi és Szolgáltató Kft. Televíziós műsorjel-elosztási szolgáltatás nyújtására vonatkozó Általános Szerződési Feltételeinek Kivonata

1. A Szolgáltató neve, címe, telefonszáma, internetes honlapjának címe, az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége, az ügyfélszolgálat elérhetősége és nyitvatartási rendje

Arcadom Gyengeáramú és Biztonságtechnikai Kft. (továbbiakban: „Szolgáltató”) székhelyének címe: 1054 Budapest Hold utca 21. IV. em.; Központi Ügyfélszolgálat címe: 1112. Budapest, Kánai út 3/A kü.32., Tel: 877-5877, 40/983-983 Fax: 877-5611; E-mail: info@atelecom.hu Honlap: www.atelecom.hu Az ügyfélszolgálat 877-5877 telefonszámon érhető el munkanapokon hétfő-szerda 09.00-17.00, csütörtök 08.00-18.00, péntek 09.00-16.00(munkaidőn túl üzenetrögzítőn). Az Általános Szerződési Feltételek – mely megtekinthető a Szolgáltató fenti honlapján, valamint a Szolgáltató ügyfélszolgálatain-, az előfizetői szerződés elválaszthatatlan részét képezi.

2. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja, felügyeleti szervek, illetve elérhetőségeik megjelölése

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, kötbér, kártérítés vagy díjcsökkenés iránti igényt kíván érvényesíteni, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és legfeljebb harminc (30) munkanapon belül megvizsgálja. Az Előfizető közvetlenül panaszával a felügyeleti szervhez is fordulhat, melynek elérhetősége: **Nemzeti Média Hírközlési Hatóság**, 1015 Budapest, Ostrom utca 23-25. Levelezési cím: 1525 Budapest Pf. 75. Telefonszám: 06/1/457-7100, Telefax: 06/1/356-5520, honlapja: www.nhh.hu. Az előfizető az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett fordulhat bármely területileg illetékes **fogyasztóvédelmi felügyelőséghez** (honlapja: www.fvf.hu; központi cím: 1088 Budapest, József krt. 6.; levélcím: 1364. Budapest, Pf. 234.; telefon: 06/1/459-4917), a **Gazdasági Versenyhivatalhoz** (honlapja: www.gvh.hu; központi cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.; telefon: 06/1/472-8900), illetőleg a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező polgári bírósághoz.

3. Az Előfizető személyes adatainak kezelése

A Szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából kezelheti a felhasználó, illetve Előfizető azonosításához szükséges és elégséges személyes adatot. A Szolgáltató a díjak számlázása céljából kezelheti az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos olyan személyes adatot, amely a díj meghatározásához és a számlázáshoz szükséges és elégséges, így különösen a szolgáltatás igénybevételének időpontjára, időtartamára és helyére vonatkozó adatot. A Szolgáltató a szolgáltatás nyújtása céljából kezelheti az elektronikus hírközlésről szóló törvény („Eht.”) 154. § (1) és (2) bekezdésében említett azonosító és egyéb személyes adatot túl azon személyes adatot, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges. A Szolgáltató csak úgy választhatja meg, és minden esetben úgy üzemeltetheti az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket, hogy biztosítani tudja, hogy személyes adat kezelésére csak akkor kerüljön sor, ha ez a szolgáltatás nyújtásához és az Eht.-ban meghatározott egyéb célok teljesüléséhez elengedhetetlenül szükséges. A Szolgáltató a kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzést követően haladéktalanul törli, ha a Szolgáltatónál valamely az Eht. 154. § (1)-(3) bekezdésében nem említett célból történő adatkezelésre került sor. Az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása nem tehető függővé az Előfizetőnek valamely az Eht. 154. § (1)-(3) bekezdésében nem említett célból történő adatkezeléshez való hozzájárulásától. A személyes adatok védelméről szóló törvényben meghatározott tájékoztatáson kívül a Szolgáltató biztosítja, hogy az Előfizető az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele előtt és az igénybevétel során bármikor megismerhesse, hogy a Szolgáltató mely adatkezelési célokból milyen személyes adatokat kezel.

4. Az előfizetői szolgáltatások részletes meghatározása, így különösen a szolgáltatások díjainak, kedvezményeknek, szolgáltatások minőségi célértékeinek leírása és elérhetősége az Általános Szerződési Feltételekben

Az előfizetői szolgáltatások részletes meghatározása az *Általános Szerződési Feltételek 1. számú mellékletében*, a szolgáltatások díjainak, kedvezményeknek meghatározása az *Általános Szerződési Feltételek 3. számú mellékletében*, a szolgáltatások minőségi célértékeinek leírása az *Általános Szerződési Feltételekben és annak 4. számú mellékletében* található.

5. A számlázás módja

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után havi forgalmi díjat köteles fizetni. A havi forgalmi díj havonta utólag fizetendő az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott díjszabás szerint, a Szolgáltató által kibocsátott számla ellenében. A forgalmi díjakat tartalmazó számlán kerül feltüntetésre az egyéb módosítási díj is. Az Előfizető számláját (a) átutalással, (b) felhatalmazó levél alapján azonnali beszedési megbízással, vagy (c) postai csekken történő befizetéssel fizetheti be. A befizetés határideje a számlán feltüntetésre kerül. Az Előfizető köteles késedelmi kamatot fizetni, amennyiben a számla összegét a számlán feltüntetett időpontig nem fizeti be. Hacsak a felek másként nem állapodnak meg, a késedelmi kamat mértéke egyéni Előfizető esetén a Polgári Törvénykönyvben meghatározott késedelmi kamat, üzleti/intézményi Előfizető esetében a mindenkori jegybanki alapkamat kétszeresének megfelelő mértékű késedelmi kamat.

6. A hibabejelentő elérhetősége, a hibabejelentések, számlapanaszok elintézési rendje, a karbantartási szolgáltatások biztosítása

A központi ügyfélszolgálat címe: 1112. Budapest, Kánai út 3/A kü.32.. Nyitvatartás: munkanapokon: hétfő-szerda 09.00-17.00, csütörtök 08.00-18.00, péntek 09.00-16.00. Tel.: 877-5877,40/983-983, Fax: 877-5611. E-mail: info@atelecom.hu. Hibás teljesítés esetén a Szolgáltató minden tőle elvárhatót megtesz annak érdekében, hogy a hiba bejelentésétől számított hetvenkét (72) órán belül a hibaforrást kiküszöbölje, és a hibátlan teljesítést biztosítsa. Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében és az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás a Szolgáltató és az Előfizető által megállapodott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a fenti hetvenkét (72) óras határidő a kiesés időtartamával meghosszabbodik.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és legfeljebb harminc (30) munkanapon belül megvizsgálja. E határidő mulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizetői szerződést díjfizetési késedelem miatt felmondani. Ha az

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK KÁBELTV SZOLGÁLTATÁSRA

Előfizető a fenti bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a Szolgáltató a bejelentést nem utasítja el öt (5) munkanapon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának határidejével meghosszabbodik. Amennyiben a Szolgáltató a díjreklamációs bejelentésnek helyt ad, a következő havi elszámolás alkalmával a befizetett díjkülönbözetet, és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik az Előfizető által késedelmes díjfizetés esetén fizetendő kamat mértékével.

7. A szerződésszegés jogkövetkezményei, így különösen a szolgáltatás minőségére, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az Előfizetőt megillető jogok, a díjvisszatérítés rendje, az Előfizetőt megillető kötbér mértéke

A szolgáltatások minőségi célértékeit az Általános Szerződési Feltételek és annak 4. sz. melléklete tartalmazza. A Szolgáltató hírközlési hálózatát a Hálózat-felügyeleti Központ a hálózat ellenőrző berendezéseivel az év 365/366 napján huszonnégy (24) óras ügyelet során ellenőrzi. Az ideális állapottól való, esetlegesen előforduló eltéréseket a Szolgáltató a hálózat-felügyeleti szoftverben dokumentáltan kezeli.

A Szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott értékcsökkenésért felel. A Szolgáltató mentesül a felelősség alól, amennyiben bizonyítja, hogy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. A Szolgáltató nem felel a Szolgáltatás alábbi okokból bekövetkező hibájáért vagy minőségromlásáért: (a) az Előfizető műszaki berendezésének hibája vagy alkalmatlansága; (b) a műszaki berendezés vagy a Szolgáltatás helytelen vagy rendeltetésellenes használata; (c) az Előfizető által az SZHP-ban okozott hiba; (d) a szerződéses kötelezettségek vagy jogszabályi előírások megszegése az Előfizető által; (e) a Szolgáltatás megszakítása vagy korlátozása más Szolgáltató által nyújtott helyi hozzáférés vagy kapcsolódás megszakadása miatt; (f) a tápellátás hibája; vagy (g) vis major.

Az Előfizetői szolgáltatás **szünetelésére** sor kerülhet a Szolgáltató részéről, ha (a) az Előfizető a szünetelést legalább tizenöt (15) nappal megelőző előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt – amennyiben a szünetelést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre – amely naptári hónapoként az egy (1) napot nem haladhatja meg; (b) előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis major) esetén; (c) a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorista-elhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon; (d) díjfizetés 30 napnál hosszabb késedelme esetén

Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – 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 szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a negyvennyolc (48) órát, a Szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat. Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis major, feltéve, hogy a Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárható megtett.

Amennyiben a Szolgáltatás a hiba bejelentésétől számított hetvenkét (72) órát meghaladó időtartamban a Szolgáltatónak felróható ok miatt nem vehető igénybe, a Szolgáltató köteles a hetvenharmadik (73.) órától a hiba elhárításáig tartó időszakra kötbért fizetni. A **kötbér** mértéke ez esetben minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző hat (6) hónapban az Előfizető által az előfizetői szerződés alapján, az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. A kötbér maximuma három (3) havi előfizetési díj. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.

8. A szerződés módosításának feltételei, a szerződés egyoldalú módosításának esetei, az Előfizető jogai szerződésmódosítás esetére, különös tekintettel az Előfizető tájékoztatására, illetve a felmondás jogára, az áthelyezés, illetve átírás szabályai

A Szolgáltató az előfizetői szerződést a következő esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

(a) az egyedi előfizetői szerződésben vagy 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; (b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy (c) a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja. Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételeinek feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás.

Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított tizenöt (15) napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az Előfizető az előfizetői szerződést ilyen esetben akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembe vételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja az előfizetői szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

A Szolgáltató nem köteles jelen pontban foglalt értesítési határidőket az Általános Szerződési Feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az Általános Szerződési Feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken. A Szolgáltató a módosított Általános Szerződési Feltételeket elfogadottnak tekinti, amennyiben az Előfizető a közzétételt követő tizenöt (15) napon belül írásban nem jelenti be, hogy a módosítást nem fogadja el. A nyilatkozattétel elmulasztása – ráutaló magatartással létrejött előfizetői szerződés kivételével – nem minősül elfogadásnak az Előfizető, illetve igénylő számára többletterhet jelentő szerződésmódosítás (kivéve: díjváltozás), illetve új szolgáltatás bevezetése esetén.

Az Előfizetői szerződésben meghatározott SZHP **áthelyezésére** vonatkozó igény esetén, amennyiben az Előfizető igénye műszakilag megvalósítható, és a kért SZHP a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül helyezkedik el, a Szolgáltató az áthelyezési kérelem kézhezvételét követő harminc (30) napon belül az SZHP-t áthelyezi. Amennyiben az áthelyezés végrehajtásának műszaki feltételei hiányoznak, a szolgáltató az előfizetőt a teljesítési időpont megjelölésével (év, negyedév)

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK KÁBELTV SZOLGÁLTATÁSRA

értesíti az áthelyezés kérelmezésétől számított tizenöt (15) napon belül. A tizenöt (15) napos értesítési határidő be nem tartása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni (összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada). A kötbér összegét a szolgáltatónak az áthelyezés díját tartalmazó számlán kell jóváírnia. A határozott időtartamra valamint akciós értékesítés során megkötött előfizetői szerződés alapján az SZHP áthelyezésének lehetőségéről a felek egyedileg állapodnak meg. Az előfizetői jogviszony a szolgáltatás hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezés teljesítéséig szünetel.

Az Eht. 133. §-ában szabályozott átírás („**átírás**”) esetén az Előfizető nem köteles belépési díj fizetésére. Az átírás esetén fizetendő díj összegét és az átírás teljesítésének feltételeit és határidejét a Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételekben határozza meg. Az átírás teljesítésének határideje a formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított tizenöt (15) nap, melynek be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni (összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmada). A kötbér összegét az adott Szolgáltatónak az átírás díját tartalmazó számlán kell jóváírnia. Az előfizetői szolgáltatások nyújtására kötött előfizetői szerződések kivételével nem lehet az előbbi névátírási szabályokat alkalmazni, ha az átírással egyidejűleg az SZHP helye is megváltozik. Az előfizető és az új igénylő közös kérelme alapján a szolgáltató az előfizetői szerződést 15 napon belül átírja az új igénylőre, amennyiben a műszaki feltételek nem változnak és az új igénylő a szolgáltatás-hozzáférési pontnak helyt adó ingatlan jogszerű használója, a felek valamelyike az előfizető esetleges díjhátralékát rendezi, továbbá a felek megállapodnak a korábbi előfizető e-mail címének, jelszavainak megszüntetésével kapcsolatos ügyben. Amennyiben egyéni előfizetői szerződés átírását érik üzleti előfizető igénylőre, a nem természetesen személyi illetve egyéni előfizetőre vonatkozó, a 3. sz. mellékletben közölt egyszeri csatlakozási díj különbözetet is meg kell fizetni, de az átírást kérő ilyen esetben sem köteles belépési díjat fizetni a szolgáltatónak.

A szolgáltatás előfizetőinek lehetősége van arra, hogy a **szolgáltatási csomagjukat** az előfizetői szerződés időtartama alatt a jelen pontban foglalt rendelkezések szerint megváltoztathassák. Az új csomag igénybevételét a szolgáltató a következő számlázási ciklus kezdetétől biztosítja, amennyiben az igénybejelentés a tárgyhónap 15. napjáig beérkezik. A csomagmódosítás megtörténte a szolgáltató az előfizetőt e-mailben értesíti. A szolgáltató nem köteles az előfizető szolgáltatási csomagját módosítani abban az esetben, ha az előfizetőnek a szolgáltatóval szemben bármilyen jogalapról származóan díjtartozása áll fenn, illetőleg ha az előfizető kötelezettséget vállalt egy adott díjcsomag meghatározott időtartamra történő igénybevételére az ebből eredő kedvezmények megszerzése végett.

Az előfizető bármilyen szerződésmódosítása kérelmének a szolgáltató csak abban az esetben tesz eleget, ha az előfizetőnek a szolgáltatóval szemben semmilyen jogviszonyból származóan nem áll fenn díjtartozása.

9. Az Előfizetői szolgáltatás korlátozásának, illetve szünetelésének feltételei

A szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött (az SZHP-ra irányuló) forgalom korlátozására, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult: (a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az SZHP-hoz megfelelésig-tanúsítással nem rendelkező végberendezést csatlakoztatott; (b) az Előfizető a szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerint hálózati szolgáltatás céljára használja; (c) az Előfizetőnek legalább 30 (harminc) napon túli esedékes díjtartozása van, és az Előfizető nem adott a Szolgáltató számára az Általános Szerződési Feltételek 18.6 pontja szerint meghatározott vagyoni biztosítékot; (d) előfizető a műsorjelet jogosulatlanul vételezi, a beérkező műsorjelet előfizető jogosulatlanul továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja. A Szolgáltató köteles a korlátozást haladéktalanul megszüntetni, ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez.

Amennyiben az előfizetőnek a szolgáltatóval szemben több előfizetői szerződése van illetve több szolgáltatást vesz igénybe, és az előfizető bármely előfizetői szerződés illetve szolgáltatás tekintetében díjfizetési vagy egyéb kötelezettségét megszegi, abban az esetben a szolgáltató jogosult bármely szolgáltatás jogszabályok által megengedett mértékig történő korlátozására illetve az összes szolgáltatás korlátozására, amennyiben a korlátozás feltételei bármely szolgáltatás tekintetében a jelen pont szerint megvalósulnak.

A szünetelésre vonatkozó szabályok az Általános Szerződési Feltételek 9. pontjában, illetve jelen kivonat 7. pontjában kerültek rögzítésre.

10. Az Előfizetői szerződés megszűnésének esetei, feltételei

A **határozott időtartamú** előfizetői szerződés, az abban meghatározott jogok és kötelezettségek minden további értesítési kötelezettség nélkül megszűnnek a következő esetekben: (a) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése; ez esetben a Szolgáltató az Előfizetőt a megszűnés tervezett dátumát megelőző hatvan (60) nappal értesíti; (b) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnése; (c) az Előfizető jogutód nélküli megszűnése; (d) az Előfizető halála; (e) a határozott időtartam lejárt, amennyiben a szerződés nem kerül megújításra; (f) a szerződés Szolgáltató részéről történő felmondása esetén; (g) a szolgáltatás lehetetlenülése esetén. A határozott időtartamú szerződés nem előző okok miatt szünetel meg az Előfizető, úgy kötbér fizetésére kötelezhető.

A **határozatlan időtartamra** megkötött előfizetői szerződést az Előfizető az Általános Szerződési Feltételek 7.3 pontjában meghatározott időtartamot követően nyolc (8) napos felmondási idővel, írásban, indokolás nélkül bármikor felmondhatja. Az előfizetői szerződés Előfizető általi felmondása esetén az Előfizető nem mentesül a jogviszonyból a felmondás időpontját megelőzően, illetve azt követően keletkező esetleges tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól.