

Általános Szerződési Feltételek (kivonat) INTERNET

- 1.) **Ügyfélszolgálati telephelye:** CATEL Kft. 6120 Kiskunmajsa, Félégyházi út 42/a.
Tel.: 77/483-085 Fax.: 77/483-086 E-mail: catel.iroda@satnet.hu
- 2.) A szolgáltató Internet szolgáltatást végez a Kábel TV hálózaton, részleteiben az Előfizetői Szerződésben található.
- 3.) Az Előfizetői Szerződést írásban kell megkötni az ügyfélszolgálaton vagy a szolgáltató megbízottjánál a szolgáltató ajánlattételének elfogadásával. Előfizető írásban nyilatkozik arról, hogy egyéni előfizető vagy üzleti/intézményi előfizető. Az előfizető bejelentkezésétől számított lehető legrövidebb időn belül kell megkötni az Előfizetői Szerződést, abban az esetben, ha a műszaki feltételek rendelkezésre állnak, földrajzilag azon a területen amit az Általános Szerződési Feltételekben felsorolt településeken.
Előfizetői Szerződés kötéshez törvényileg szükséges adatok: név, lakhely, tartózkodási hely, születési helye, ideje, anyja neve és születési neve, természetes személy esetén. Üzleti/intézményi előfizető esetén cégjegyzék szám vagy nyilvántartási szám és előfizetői bankszámlaszám. Az előfizetői jogviszony a szerződés aláírásával jön létre, határozatlan időre.
- 4.) Előfizetői szolgáltatás szüneteltetése: A szolgáltató köteles az előfizetői szolgáltatást az előfizető kérésére szüneteltetni, a szüneteltetés leghosszabb időtartama egy év viszonylatában 6 hónap lehet. A szüneteltetés idejére szolgáltatási díjat kell fizetni. Ha előfizető a 6 hónapos bekötési határidőt túllépi bekötési díjat köteles fizetni. A szolgáltató érdekkörében tartozó szüneteltetésnél (hálózat átalakítás, felújítás, csere, karbantartás) a szüneteltetés hónaponként 1 napot nem haladhatja meg, ha a szünetelés a szolgáltató mulasztásából egy naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a szolgáltató köteles visszatéríteni egy hét előfizetési díját.
Előfizetői szolgáltatás korlátozása: Az előfizető egyidejű értesítése mellett kikapcsolással. A szolgáltató a szolgáltatás igénybe vételének korlátozására akkor is jogosult, ha az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, valamint ha az előfizető a szolgáltató hozzájárulása nélkül 3. személy részére tovább értékesíti. Kikapcsolással kerül korlátozásra az előfizető részére a szolgáltatás akkor is, ha az előfizető a díjfizetési határidőtől számítva a felszólítások ellenére 30 és 15 napon belül sem fizeti meg a díjat.
- 5.) Az Előfizetői Szerződés módosítása: A szolgáltató az Előfizetői Szerződést jogosult egyoldalúan módosítani. A tarifacsomagok díját változtathatja a következő évre vonatkozóan az éves szolgáltatási infláció, a NHH díja, a Szövetségi díj változásának figyelembe vételével 16/2003. (XII.27.) IHM rendelet 5.§. szerint. Díjszámítás alapját képezi a működtetési költség és beruházási költség megtérülése. Az Általános Szerződési feltételek megváltozását a módosítás hatályba lépését megelőzően 30 nappal az ügyfélszolgálaton közzé kell tenni, valamint az előfizetőt is e határidővel értesíteni kell a módosításról az alábbiak szerint: tájékoztató levélben, vagy ingyenes időszaki lapban feladott közleménnyel, vagy információs csatornán legalább 15 napig, naponta legalább 3 óra időtartamban.

Áthelyezés: A szolgáltatás jogosultja (tulajdonos) a Szolgáltatási Szerződés szerinti földrajzi szolgáltatási területen kérheti az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését, melyet a szolgáltató legkésőbb 30 napon belül teljesít, abban az esetben, ha végrehajtásnak a műszaki feltételei megvannak. Ha a műszaki feltételek hiányoznak a szolgáltató meghatározza a teljesítési időpontot (év, negyedév) és az áthelyezés kérelmezésétől számított 15 napon belül értesíti a kérelmezőt. Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezés teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel, nincs díjfizetés.

Átírás: Ha az előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következik be, a szolgáltató az előfizető kérésére módosíthatja az Előfizetői Szerződést, határideje 15 nap a kérelmezéstől számítva. A határidő be nem tartása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni.

6.) Előfizetői szerződés megszűnése: Az előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést legfeljebb 8 napos felmondási határidővel bármikor jogosult felmondani írásban. A szolgáltatónak értesíteni kell az előfizetőt a szolgáltatótól térítendő levélben. A szolgáltató az előfizetői szerződést minimum 60 napra felmondhatja, a felmondást indokolni kell, meg kell határozni a felmondási idő lejártának napját, ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, akkor erről kell tájékoztatni az előfizetőt és amennyiben a felmondási idő alatt megszűnik a szerződésszegés, úgy az előfizetői szerződés nem szűnik meg, erről az előfizetőt haladéktalanul értesíteni kell.

A szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést 15 napos határidővel felmondhatja, ha

- az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését és felhívás ellenére nem szünteti meg
- az előfizető értesítést követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára a bejelentett vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze
- az előfizető a figyelmeztető értesítés ellenére a szolgáltató hozzájárulása nélkül 3. személy részére tovább értékesíti a szolgáltatást.

A szolgáltató az előfizetői szerződést 30 és 15 napos felmondási idővel mondhatja fel, ha a jogkövetkezményekre figyelmeztető felhívás ellenére az előfizető az esedékes díjat nem egyenlítette ki. A felszólítás postaköltségei az előfizetőt terhelik. Az előfizetői szerződés megszűnésekor a felek kötelesek egymással elszámolni.

7.) Az előfizetői szerződéskötés előtt új belépőnek belépési díjat kell fizetni, mely kiegészülhet építési költséggel.

Az előfizetői szolgáltatások díja rendszeres díj, melyet havonkénti díjazási időszakonként kell megfizetni oly módon, hogy az előfizetési díj az előre fizetett szolgáltatási díj, mely esedékes minden tárgyhónapot megelőző hónap 25.-éig bezárólag.

A díjfizetés történhet átutalással (lakossági folyószámla, illetve céges bankszámla) készpénzfizetéssel. Az előfizető az egyéni előfizetői szerződésben meghatározhatja fizetés módját, mely a következők valamelyike lehet:

- a) készpénzzel az ügyfélszolgálati irodában, díjbeszedőnél illetve helyi megbízottnál a megjelenésekor
- b) csoportos beszedési megbízás alapján lakossági folyószámláról pénzügyi intézeti átutalás
- c) átutalási megbízás alapján vállalkozási számláról az Előfizető átutalása.

A tarifacsomag módosítás miatti számlamódosítást az ügyfélszolgálaton kell rendezni. Az előfizető által választott tarifacsomag változtatására van lehetőség személyes ügyintézés alapján az ügyfélszolgálaton a szerződésmódosítással együtt.

8.) Az előfizetői végberendezések az előfizetői helyiségén belül átadási ponthoz csatlakoztathatók oly módon, hogy a szolgáltató minden előfizető részére 1 csatlakozási pontot ad meg, ennek állapotáért az előfizető felel.

A szolgáltatások minőségi célértékei: részletesen a 2. sz. mellékletben.

9.) Hiba bejelentések: Lehetséges 00-24 óráig telefonon. Az előfizető az előfizetői szolgáltatás meghibásodását a szolgáltató által biztosított hibabejelentő szolgáltatónál jelentheti be, amelyet a szolgáltató az ügyfélszolgálatán munkanapokon 7-16 óráig telefonon azon kívül üzenetrögzítőn keresztül tesz elérhetővé. A szolgáltató köteles a hiba bejelentéseket, a hiba behatároló eljárás eredményét a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket írásban vagy elektronikus úton rögzíteni és az adatkezelési szabályok betartásával legalább 1 évig megőrizni. A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hiba behatároló eljárás eredményeként valósan bizonyult hibát 72 órán belül kijavítani. Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás az előfizető helyiségében és az előfizető által meghatározott időpontban lehetséges - kivéve a szolgáltató érdekkörén kívül eső időpontot - úgy a hiba kijavítására meghatározott határidő (72 óra) a kiesés időtartamára meghosszabbodik. Ha a szolgáltató hibájából nem teljesült a 72 órán belüli hibaelhárítás, úgy az előfizető részére kötbért kell fizetni, a kötbér alapja az előfizetési díj egy napra eső összege naponként felszámítva, melyet a következő számlázási időszakban kell jóváírni az előfizetőnek.

Ügyfélszolgálat működése: Nyitvatartás hétfő, kedd, szerda 8-12 óra; csütörtök, péntek 13-16 óra. Az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat az előfizető szolgáltató ügyfélszolgálatán teheti meg személyesen, vagy írásban, ezen kívül panaszt tehet az előfizető a Fogyasztóvédelmi Felügyelőségnél és a Nemzeti Hírközlési Hatóságnál, valamint a területileg illetékes Bírósághoz fordulhat. Az ügyfélszolgálatához érkező egyes panaszokat 15 napon belül kell kivizsgálni és erről az előfizetőt újabb 15 napon értesíteni kell írásban.

Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, úgy a szolgáltató a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi és 30 napon belül megvizsgálja.

10.) Az előfizetői adatokat írásos szerződésben és zártkörű számítógépes nyilvántartásban kezeljük és adatot csak az adatkezelési törvény előírásainak figyelembe vételével adunk ki.

11.) Az Általános Szerződési Feltétel rendelkezései 2010. június 01-jén lépnek hatályba. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetőek az 1. pontban meghatározott ügyfélszolgálati irodában.

Kérésre másolati példányt biztosít a szolgáltató másolási díj ellenében a kéréstől számított 2 munkanapon belül.

Az Általános Szerződési Feltételekben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv, valamint a szolgáltatásra vonatkozó egyéb jogszabályok az irányadók, és a Bács-Kiskun Megyei Bíróság kecskeméti illetékességét ismerik el.