



✉ 1519, Budapest
Pf.: 1446

🌐 www.flip.hu

☎ 1446

Flip

Általános Szerződési Feltételek

Törzsrész

(rövid megnevezése más iratokban: Flip ÁSZF)

Hatálya: 2018.09.01.



+



+



**TV
INTERNET
TELEFON**

Tartalomjegyzék

1.	Általános adatok, elérhetőség	6
1.1.	Szolgáltató neve és címe	6
1.2.	Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatának elérhetőségei naprakészen megismerhetők	6
1.3.	Szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)	6
1.4.	Szolgáltató internetes honlapjának címe	6
1.5.	Az általános szerződési feltételek elérhetősége	6
1.6.	Az általános szerződési feltételek tárgyi hatálya	7
1.7.	Az ÁSZF-ben, az Egyedi előfizetői szerződésben és ahhoz kapcsolódó módosításban, nyilatkozatban hivatkozott jogszabályok rövidítése	7
1.8.	Az ÁSZF-ben az Egyedi előfizetői szerződésben és ahhoz kapcsolódó módosításban, nyilatkozatban használt egyes fogalmak meghatározása	7
2.	Az Előfizetői szerződés megkötése és feltételei	10
2.1.	Az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az Előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei	10
2.1.1.	Az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó általános szabályok	10
2.1.2.	Az Előfizetői szerződés létrejötte az Igény bejelentését követően	10
2.1.3.	A bejelentett adatok valódiságának ellenőrzése	10
2.1.4.	Fizetőképesség vizsgálata és vagyoni biztosíték	11
2.1.5.	Műszaki előminősítés	12
2.1.6.	Az Előfizetői szerződés megkötésének módja és az Előfizetői szerződés létrejöttének időpontja	12
2.1.7.	A szerződéskötés és -módosítás megtagadása	12
2.2.	Az Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája	13
2.2.1.	Személyes adatok	13
2.2.2.	Előfizetői hozzáférési pontra vonatkozó adatok	13
2.2.3.	Előfizetői szolgáltatásra, számlázásra vonatkozó adatok	13
2.2.4.	Nyilatkozatok	13
2.3.	Az előfizetői szolgáltatások igénybevétele módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevétele esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai	14
2.4.	Az Előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő	14
2.4.1.	Az Előfizetői hozzáférési pont létesítésének és az Előfizetői szolgáltatás megkezdésének határideje	14
2.4.2.	Az Előfizetői hozzáférési pont kialakítása	15
2.4.3.	Az Előfizetői hozzáférési pont kialakításához, a vezetékek, berendezések elhelyezéséhez kapcsolódó előírások	15
2.4.4.	Kiegészítő létesítés	15
2.4.5.	Közreműködő	16
3.	Az előfizetői szolgáltatás tartalma	16
3.1.	A Szolgáltató által nyújtott Előfizetői szolgáltatás leírása	16
3.2.	A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe	16
3.3.	A segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használatára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre és az információk felhasználására vonatkozó leírás	16
3.4.	Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e	17
3.5.	A Szolgáltató felelősségi határát jelentő Előfizetői hozzáférési pont helye	17



+



+



**TV
INTERNET
TELEFON**



+



+



4.	Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága	17
4.1.	Az Előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az Előfizetők és a felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a Szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei	17
4.1.1.	Minőségi követelmények	17
4.1.2.	Az Előfizetői szolgáltatás rendelkezésre állása	17
4.2.	Amennyiben a Szolgáltató hálózatában forgalommérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy a szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése	17
4.3.	Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a Szolgáltató a hálózat és a szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet	17
4.4.	Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei	18
5.	A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése	18
5.1.	Az Előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei	18
5.1.1.	Az Előfizető által kérhető, illetve az Előfizető érdekkörében felmerülő szüneteltetés	19
5.1.2.	A Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból történő szüneteltetés	19
5.1.3.	Mindkét fél érdekkörén kívül eső okból történő szünetelés	19
5.1.4.	A díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei	19
5.2.	Az Előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az Előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének – esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai	19
5.2.1.	Egyedi értékhatar	20
5.3.	Az Előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei	21
6.	Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták	21
6.1.	Hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás	21
6.1.1.	A vállalt hibaelhárítási célérték	22
6.1.2.	A Hibabejelentés módja, a Hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás	22
6.1.3.	A Szolgáltató hibás teljesítése	22
6.1.4.	Előfizető kötelezettségei a Hibabejelentéssel és hibaelhárítással kapcsolatban	23
6.2.	Az Előfizető jogai az Előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén	23
6.3.	Az Előfizetői bejelentések, Panaszok kezelése, folyamata (Díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)	23
6.3.1.	Előfizetői bejelentések, Panaszok kezelése, kártérítési igény	23
6.3.2.	Egyéb rendelkezések	23
6.3.3.	Díjreklamáció (felszámított díj összegét érintő Panasz)	24
6.4.	Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje	24
6.4.1.	Az ügyfélszolgálat működése	24
6.4.2.	Azonosítás	24
6.5.	A tudakozó szolgáltatás igénybevétele	25
6.6.	Tájékoztatás az Előfizetői szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése	25
6.6.1.	A hatáskörrel rendelkező szervek felsorolása és elérhetősége	25



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

7.	Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér	25
7.1.	Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj	25
7.1.1.	A kedvezményes felételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt.....	25
7.1.2.	Az Előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, szüneteltetése, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is	26
7.1.3.	A díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja és minden egyéb díj	26
7.1.4.	A Szolgáltató hibás számlázása	27
7.1.5.	Az Előfizető késedelmes számla kiegyenlítése esetén a Szolgáltató által alkalmazott jogkövetkezmények	27
7.2.	A különböző fizetési módokból adódó, Előfizetőt érintő eltérések	28
7.2.1.	Késpénzes fizetési mód	28
7.2.2.	Pénzforgalmi szolgáltató útján vagy más elektronikus módon történő fizetés	28
7.3.	A kártérítési eljárás szabályai.....	28
7.3.1.	Felelősség, kártérítés, elévülés.....	28
7.3.2.	Vis maior, előre nem látható, elháríthatatlan körülmények.....	29
7.3.3.	A kártérítési eljárás.....	29
7.4.	Az Előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai	29
7.4.1.	Általános szabályok	29
7.4.2.	Kötbér fizetésének esetei	29
7.5.	Akciók és akciós díjak elérhetősége	31
8.	A számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások részletes szabályai.....	31
9.	Az Előfizetői szerződés időtartama	31
10.	Adatkezelés, adatbiztonság.....	31
11.	Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje.....	31
12.	Az Előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei	31
12.1.	A Szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok.....	31
12.1.1.	A Szolgáltató által kezdeményezett, közös megegyezésen alapuló szerződésmódosítás	31
12.1.2.	A Szolgáltató jogosultsága a szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok.....	32
12.1.3.	Díjmódosítás	34
12.2.	Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje	34
12.2.1.	Átírás.....	34
12.2.2.	Áthelyezés.....	36
12.3.	A Szolgáltató általi szerződésmódosítás esetei, feltételei	36

12.3.1.	Szolgáltató rendes felmondása.....	36
12.3.2.	Szolgáltató rendkívüli felmondása.....	37
12.4.	Az Előfizető általi szerződésmegmondás esetei, feltételei	38
12.4.1.	Előfizető rendes felmondása	38
12.4.2.	Előfizetőt a Szolgáltató szerződésszegésével összefüggésben megillető felmondási jog, és az üzlethelyiségen kívül és távollévők között megkötött előfizetői szerződés esetén megillető ellátási és felmondási jog.....	39
12.5.	Egyéb Előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételek.....	39
12.5.1.	Az Előfizetői szerződés megszűnésének esetei	39
12.5.2.	Előfizető elállása.....	40
12.5.3.	Előfizetői szerződés megszűnése az Előfizető halála vagy jogutód nélküli megszűnése esetén.....	40
12.5.4.	Az Előfizetői szerződés megszűnése a Szolgáltató jogutóddal való megszűnése esetén (az Előfizetői szerződés átruházása más szolgáltatóra)	40
12.6.	Eljárás az Előfizetői szerződés megszűnése esetén	41
13.	Az Előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei.....	41
13.1.	Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség	41
	Az Előfizető az Előfizetői szerződés megkötésénél, és az Előfizetői szerződés tartama alatt is együttműködik a Szolgáltatóval, késedelem nélkül tájékoztatja a Szolgáltatót az Előfizetői szerződést érintő minden lényeges tényről, változásról, körülményről.	41
13.2.	Az Előfizetői szolgáltatás rendeltetésszerű használata	41
13.3.	A végberendezéssel vagy az Előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező és elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek.....	41
13.4.	Adatváltozás bejelentése	42
13.5.	Együttműködési kötelezettség (hálózatfejlesztéssel és migrációval kapcsolatban)	42
13.6.	Az Előfizető által küldött információk és/vagy reklámok tartalmával és a kényszerű információ és/vagy reklám küldéssel kapcsolatos kötelezettség	43
13.7.	A Szolgáltató által postai úton küldött értesítésekre alkalmazandó szabályok.....	43
14.	A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás.....	43
15.	Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások felsorolása, valamint - amennyiben a szolgáltató fel kívánja tüntetni - az Eht. 132. § (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok, továbbá a kiegészítő médiaszolgáltatások felsorolása és meghatározása	44



+



+



**TV
INTERNET
TELEFON**



1519, Budapest
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

1. Általános adatok, elérhetőség

1.1. Szolgáltató neve és címe

Cégnév: Magyar Telekom Távközlési Nyilvánosan Működő Részvénytársaság

Rövid cégnév: Magyar Telekom Nyrt.

Székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.

1.2. Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők

Ügyfélszolgálati Hívószám	Ügyintézés	Díjazása	Elérhetőség, nyitvatartás
1446	Flip ügyfélszolgálat és hibabejelentő hívószáma, csak belföldről elérhető	Díjmentes	0-24
+36303440977	EU Roaming tájékoztató hívószáma	EU-ból történő hívás esetén díjmentes	0-24
+36303440976	Roaming ügyfélszolgálat, non-EU-ból elérhető	Roaming zóna díjazásának megfelelő díjazással	0-24
Honlap			
www.flip.hu	Honlap, webshop, web-selfcare	Flip ügyfelek számára díjmentesen elérhető	0-24
E-mail			
www.flip.hu	Az oldalon kitölthető sablon, amely a következő e-mail címre küld levelet: info@flip.hu		0-24
Személyes ügyfélszolgálat	A személyes ügyfélszolgálatok címe és nyitvatartása naprakészen elérhető a www.flip.hu honlapon		



+



+



**TV
INTERNET
TELEFON**

1.3. Szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)

Lásd az 1.2. pontban.

1.4. Szolgáltató internetes honlapjának címe

Lásd az 1.2. pontban.

1.5. Az általános szerződési feltételek elérhetősége

Ügyfélszolgálaton (lásd az 1.2. pontban).

A Szolgáltató honlapján: www.flip.hu



1519, Budapest
Pf.: 1446
www.flip.hu
1446



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

1.6. Az általános szerződési feltételek tárgyi hatálya

A jelen ÁSZF a Szolgáltató lezárt Flip Otthon+ és a Flip Otthon szolgáltatásaira terjed ki, és az Előfizetői szolgáltatásokkal kapcsolatban a Felek jogait és kötelezettségeit szabályozza.

A jelen ÁSZF Törzsrészből és Mellékletekből áll.

Törzsrész: az egyes Előfizetői szolgáltatásokra vonatkozó általános jellegű szabályozást tartalmazza;

Mellékletek:

1. sz. melléklet: Szolgáltatások leírása, díjak, csatornakiosztás, ügyfélszolgálati és műszaki díjak
2. sz. melléklet: Szolgáltató váltás szabályai
3. sz. melléklet: Szolgáltatások műszaki leírása, minőségi célértékek
4. sz. melléklet: Adatkezelési szabályzat, jogvita esetén eljáró szervek
5. sz. melléklet: Akciók, kedvezmények

A mellékletek az ÁSZF szerves részét képezik, így a Törzsrész és a mellékletek együttesen alkalmazandóak. Az egyes mellékletek és a Törzsrész közötti eltérés esetén a melléklet irányadó.

Az egyes Előfizetői szolgáltatások vonatkozásában az ÁSZF rendelkezései értelemszerűen csak akkor alkalmazandóak, amennyiben azok az Előfizetői szolgáltatás jellegéből adódóan az adott Előfizetői szolgáltatásra értelmezhetők.

1.7. Az ÁSZF-ben, az Egyedi előfizetői szerződésben és ahhoz kapcsolódó módosításban, nyilatkozatban hivatkozott jogszabályok rövidítése

Akr.: a nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosítókijelzésre és hívásátírányításra vonatkozó szabályokról szóló 4/2012. (I.24.) NMHH rendelet

Eht.: az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény

Eszr.: az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet

Fgytv.: a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény

Info. tv.: az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény

Minőségir.: az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII.27.) NMHH rendelet

Mttv.: a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény

Ptk.: a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény

1.8. Az ÁSZF-ben az Egyedi előfizetői szerződésben és ahhoz kapcsolódó módosításban, nyilatkozatban használt egyes fogalmak meghatározása

Alapvető díjszabás: Az igénybevett szolgáltatásra vonatkozó havi előfizetési díj és forgalmi díj.

ÁSZF: a Szolgáltató jelen általános szerződési feltételei elektronikus hírközlési szolgáltatások igénybevételére vonatkozóan Egyéni előfizetők részére.



1519, Budapest
Pf.: 1446
www.flip.hu
1446



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

Befizetési határidő: a pénzforgalom lebonyolításáról szóló 18/2009. (VIII.6.) MNB rendelet 11. § (1) bekezdés értelmében a fizetési megbízás azon a napon teljesül, amikor a pénzüsszeget a kedvezményezett fizetési számláján jóváírják.

Díjreklamáció: olyan, az Előfizető által a Szolgáltatónál előterjesztett Panasz, amely a Szolgáltató által felszámított díj összegének vitatásával kapcsolatos.

Egyedi előfizetői szerződés: az Előfizetői szolgáltatás nyújtására és igénybevételére vonatkozó, az ÁSZF szerint megkötött Előfizetői szerződés, amely nem tartalmazza a Szolgáltató általános szerződési feltételeit, de írásbeli szerződéskötés esetén tartalmazza legalább az Eszr. 11. § (1) bekezdése szerinti adatokat (Eht 127. § (1)).

Egyedi értékhatár: a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként a Szolgáltató által meghatározott összeghatárok, adatmennyiségek.

Egyéni előfizető: az a természetes személy Előfizető, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást. (Eht. 188. § 10.).

Egyéni igénylő: az az Igénylő, aki Egyéni előfizetőként kíván Egyedi előfizetői szerződést kötni.

Elektronikus hírközlő végberendezés (végberendezés): olyan termék vagy egy termék olyan része, amelynek rendeltetése az elektronikus hírközlő hálózatra való kapcsolódás közvetlenül vagy közvetve, az előfizetői hozzáférési ponton keresztül az elektronikus hírközlő hálózattal való együttműködés céljából. (Eht. 188. § 21.)

Elektronikus úton kötött szerződés: az elektronikus úton (különösen internetes honlapon elérhető szerződéskötési felület vagy elektronikus levél útján) kötött Előfizetői szerződés. (Eszr. 6. § (4)).

Előfizető: olyan Egyéni és Üzleti előfizető aki vagy amely a Szolgáltatóval nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll.

Előfizetői bejelentés: a Panasz és a Hibabejelentés.

Előfizetői hozzáférési pont: azon hálózati végpont, amelyen keresztül az Előfizető, vagy felhasználó egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe (Eht. 188. § 23.). Az előfizetői hozzáférési pontokra vonatkozó részletes rendelkezéseket a 3. sz. melléklet tartalmazza.

Előfizetői szerződés: az Előfizetői szolgáltatás nyújtásáról egyrészről a Szolgáltató, másrészről az Előfizető illetve az Előfizetői szolgáltatást igénylő más felhasználó között létrejött szerződés, amely az általános szerződési feltételekből, valamint Egyedi előfizetői szerződésből áll.

Előfizetői szolgáltatás: az Előfizetői szerződés alapján a Szolgáltató által az Előfizetőnek az ÁSZF alapján nyújtott lezárt Flip Otthon+ vagy Flip Otthon szolgáltatás.

Felek: a Szolgáltató és az Előfizető.

Lezárt Flip Otthon+ vagy Flip Otthon szolgáltatás: a Szolgáltató helyhez kötött szolgáltatásai (helyhez kötött (vezetékes) telefonszolgáltatás, helyhez kötött (vezetékes) internet szolgáltatás, helyhez kötött műsorterjesztési szolgáltatás).

Hálózati elemek: hálózat vezetékei (kábelei), berendezései és szerelvényei.

Hatóság: a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság.

Hibabejelentés eljárás: a Szolgáltató által a Hibabejelentést követően elvégzett vizsgálat, amely alapján eldönthető, hogy további helyszíni vizsgálat szükséges-e, vagy nem, illetőleg a hiba nem észlelhető, vagy az nem a Szolgáltató érdekkörében merült fel.

Hibabejelentés: az Előfizető által tett olyan Előfizetői bejelentés, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem Előfizetői szerződés szerinti teljesítésével, így különösen az Előfizetői szolgál-



1519, Budapest
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

tatás minőségének romlásával, mennyiségi csökkenésével vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos (Eszr. 2. § b)), és nem minősül Panasznak.

Igény: az Igénylő által az Előfizetői szolgáltatás igénybevételére vonatkozóan az Előfizetői szerződés megkötésére a Szolgáltatónál előterjesztett igény, megrendelés.

Igénylő: az az Egyéni vagy Üzleti igénylő, aki Előfizetői szolgáltatás igénybevételére vonatkozóan Egyedi előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó Igényt terjeszt elő a Szolgáltatónál.

Közvetített szolgáltatás: a Szolgáltató által saját nevében vásárolt és az Előfizetővel kötött szerződés alapján, a szerződésben rögzített módon részben vagy egészben, változatlan formában továbbértékesített szolgáltatás vagy áru, termék (így különösen emelt díjas, információs vagy más értéknövelt szolgáltatás, mobil vásárlás, szerencsejáték vagy továbbértékesített termék).

Lezárt díjcsomag: olyan díjcsomag, amelyre vonatkozóan a hatályos Előfizetői szerződések hatályosak maradnak, de amely új Előfizetői szerződés, illetve Előfizetői szerződés módosítása (díjcsomag-váltás) útján nem vehető igénybe.

Műszaki előminősítés: az a folyamat, amelynek során a Szolgáltató az Előfizetővel való szerződéskötés előtt egy, a Szolgáltató által üzemeltetett műszaki előminősítő rendszer segítségével és a műszaki nyilvántartását figyelembe véve információt ad arról, hogy egy adott területen a Szolgáltató mely Előfizetői szolgáltatásokat képes létesíteni és nyújtani.

Online ügyfél fiók: Az Online ügyfél fiók egy online ügyintézői felület, ahol egyéb azonosítók (pl. Ügyfél-azonosító, előfizetői jelszó) rendszeres használata nélkül, az Online ügyfél fiók létrehozása során megadott e-mail címmel és jelszóval van lehetőség ügyintézésre.

Panasz: az Előfizetői szerződés alapján igénybevett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az Előfizetőt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül Hibabejelentésnek (Eszr. 2. § a)), beleértve a Díjreklamációt is.

Rendszeres karbantartás: a Szolgáltató azon technikai eszközeinek üzemképes állapotban tartására vonatkozó karbantartási tevékenysége, amely biztosítja a karbantartás hatására a minőségi célértékek elérésének folyamatos fenntartását, beleértve a hálózat felújítását is. A Rendszeres karbantartás biztosítja az üzemelés hatására fokozatosan csökkenő üzembiztonság időszakonkénti növelését, lassítva ezzel a technikai eszközök elhasználódásának folyamatát.

Szolgáltató: Magyar Telekom Nyrt.

Tartós adathordozó: olyan eszköz, amely lehetővé teszi az adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését. Ilyen eszköz különösen a papír, az USB kulcs, a CD-ROM, a DVD-ROM, a memóriakártya, a számítógép merevlemeze. (Eszr. 2. § d)). Tartós adathordozó az Online ügyfél fiók, amely lehetővé teszi az adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését.

Ügyfél azonosító: a Szolgáltató által meghatározott számsorból azonosító, amelyről a Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötésekor tájékoztatja az Előfizetőt.

Üzleti előfizető: olyan vállalkozás, amely a 2004. évi XXXIV. törvény 3. § (1) bekezdése szerint kis- és középvállalkozásnak minősül, és az Eht. 127. § (3) bekezdése alapján kéri saját magára az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok alkalmazását.

Üzleti igénylő: a 2004. évi XXXIV. törvény 3. § (1) bekezdése szerint kis- és középvállalkozásnak minősülő Igénylő, amely az Eht. 127. § (3) bekezdése alapján kéri vonatkozásában az Egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok alkalmazását, és ezek alapján kíván Egyedi előfizetői szerződést kötni.

2. Az Előfizetői szerződés megkötése és feltételei

2.1. Az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az Előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei

2.1.1. Az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó általános szabályok

Az Előfizetői szerződés az Igény bejelentését követően elsősorban ráutaló magatartással jön létre. Az Előfizetői szerződés megköthető telefonon szóban is, amennyiben a szerződéskötéshez szükséges adatok rendelkezésre állnak, és/vagy az Igény teljesíthetőségének megítéléséhez műszaki előminősítés nem szükséges. Az Igénylő az Igényét a Szolgáltató online szerződéskötési felületén elektronikus úton, telefonon vagy üzlethelyiségen kívül a Szolgáltató képviselőjénél személyesen jelentheti be. A Szolgáltató megvizsgálja az Igénylő adatainak valódiságát, az Igénylő fizetőképességét, továbbá ha szükséges, Műszaki előminősítést végez. A vizsgálat eredményétől függően a Felek az Előfizetői szerződést elsősorban az Előfizető ráutaló magatartásával kötik meg.

2.1.2. Az Előfizetői szerződés létrejötte az Igény bejelentését követően

A Szolgáltató nyilvántartásba veszi az Igényt, itt rögzíti az Igényben szereplő adatokat, majd ezt követően haladéktalanul, de legfeljebb az Igény bejelentését követő 15 napon belül elvégzi az Igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatokat, majd a vizsgálatok eredményéről e határidőn belül igazolható módon nyilatkozik és értesíti az Igénylőt.

Az Igény bejelentésének időpontja a hiánytalan Igény Szolgáltatóhoz való beérkezésének, a hiánytalan Igényről való tudomásszerzésnek az időpontja.

Amennyiben az Igény nem hiánytalan, a Szolgáltató az Igény beérkezését követő 15 napon belül írásban vagy szóban felhívhatja az Igénylőt az Igény megfelelő kiegészítésére.

Ha a Szolgáltató a műszaki feltételek hiánya miatt nem képes a szerződéskötéstől számított 15 napon belül teljesíteni az Igényt, és az Igénylő számára a Szolgáltató által felajánlott időpont nem elfogadható, az Igénylő az Igényt írásban vagy telefonon visszavonhatja.

2.1.3. A bejelentett adatok valódiságának ellenőrzése

A Szolgáltató jogosult az Igénylő, képviselője vagy meghatalmazottja személyazonosságát ellenőrizni, valamint a képviseleti jogot (így a meghatalmazást is) ellenőrizni. Az adatok és a meghatalmazás valódiságáért és jogszerűségéért az Igénylő tartozik felelősséggel.

Természetes személy Egyéni igénylő esetén a Szolgáltató az Igényben feltüntetett adatokat az Egyéni igénylő által bemutatott, vagy adatközlésben megjelölt személyazonosító igazolvány, lakcímkártya, második fényképes személyazonosításra alkalmas igazolvány, adókártya, közüzemi számla, munkáltatói igazolás alapján; nem természetes személy esetén 30 napnál nem régebbi hiteles cégkivonat, vagy a képviselő által kinyomtatott és aláírt cégkivonat, vagy a létesítő okirat eredeti példányának hiteles másolata, vagy a cégbírószági bejegyző végzés eredeti példányának hiteles másolata és a képviselőjének közjegyző által hitelesített aláírási címpéldánya vagy az azzal egyenértékű, ügyvéd által ellenjegyzett aláírás-minta alapján; egyéni vállalkozó esetén az egyéni vállalkozói igazolvány/ okmányirodai nyilvántartási szám alapján; ügyvédi iroda esetén a képviseleti jogát igazoló alapító okirat vagy a szerződéskötésre feljogosító taggyűlési határozat alapján; NAV igazolás; illetve bankszámla kivonat alapján ellenőrizheti, jogosult továbbá ezek valódiságát a Szerződés létrejötte előtt ellenőrizni. Nem természetes személy esetén az Igénylő képviselőjét a Szolgáltató a képviselő személyazonosító igazolványának és lakcímkártyájának bemutatásával ellenőrizheti.

Az ingatlan használatára vonatkozó jogcím igazolásaként a Szolgáltató szükség esetén kérheti az Igénylőtől az alábbi okiratokat, vagy azok adatait: lakcímkártya vagy a használatot biztosító szerződés (így különösen bérleti, adásvételi szerződés) ide vonatkozó része.

A fenti okiratok, igazolások bemutatásának, vagy ezek adatainak közlése megtagadása esetén a



+



+



TV
INTERNET
TELEFON



1519, Budapest
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

Szolgáltató a szerződéskötésre vonatkozó Igényt elutasíthatja.

2.1.4. Fizetőképesség vizsgálata és vagyoni biztosíték

2.1.4.1. Fizetőképesség vizsgálata

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötése előtt és az Előfizetői szerződés hatálya alatt bármikor (így különösen annak módosításakor vagy kedvezményes eszköz vásárlásakor) jogosult az Igénylő és az Előfizető fizetőképességét vizsgálni. A Szolgáltató jogosult a vizsgálathoz harmadik személyt is igénybe venni, valamint kérheti, hogy az Igénylő és az Előfizető a vizsgálathoz szükséges adatokat igazolja.

A vizsgálat eredményének függvényében a Szolgáltató jogosult saját szabad belátása szerint az Előfizetői szerződés megkötését megtagadni, vagy az Előfizetői szolgáltatás igénybevételét vagyoni biztosíték adásához kötni. Ilyen esetben elegendő, ha a Szolgáltató az Igénylőt vagy Előfizetőt arról tájékoztatja, hogy mi volt a fizetőképesség vizsgálatának eredménye, ezen túlmenően további indoklásra nem köteles.

Ha az Igénylő a Szerződéskötést megelőző 5 éven belül a Szolgáltatóval szemben bármikor bruttó 20.000,- Ft-ot meghaladó, lejárt – akár készülékvásárlásból vagy bérletből eredő - tartozással rendelkezett, a Szolgáltató a fizetőképesség vizsgálata során e tartozás tényét figyelembe veheti.

Ha az Igénylő a fizetőképességi vizsgálathoz szükséges adatokat nem bocsátja rendelkezésre, a Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötését megtagadhatja.

2.1.4.2. Vagyoni biztosíték

A fizetőképességi vizsgálat eredményének függvényében a Szolgáltató jogosult az Előfizetői szerződés megkötését, módosítását vagy a kedvezményes eszköz vásárlását, bérletét megfelelő vagyoni biztosíték megfizetéséhez kötni, amelyből a Szolgáltató közvetlenül kielégítheti az Előfizető bármilyen tartozását (így díjtartozását, károkozását, eszközvásárlásból vagy bérletből eredő tartozását is).

A vagyoni biztosíték összegét a Szolgáltató az eset összes körülményei alapján, saját szabad mérlegelése szerint állapítja meg, ennek során figyelembe veheti különösen a fizetőképességi vizsgálat eredményét, az igényelt Előfizetői szolgáltatás és díjcsomag típusát, a Szolgáltató által értékesített eszközök értékét, a Szolgáltató által nyújtott kedvezmények értékét vagy az előfizetői jogviszony időtartama alatt az Előfizető korábbi szerződésszerű teljesítését (így pl. határidőre történő díjfizetést).

A vagyoni biztosíték típusát a Szolgáltató határozza meg, amely lehet különösen óvadék, kezesség vagy előleg. Ha a Szolgáltató a megkötött Előfizetői szerződés alapján azért nem tudja az Előfizetői hozzáférési pontot létesíteni vagy az Előfizetői szolgáltatás nyújtását azért nem tudja megkezdeni, mert az Előfizetői szolgáltatás igénybevételét vagyoni biztosíték megfizetéséhez kötötte, és az Előfizető a vagyoni biztosíték összegét a Szolgáltató által (így különösen számlán vagy más bizonylaton) meghatározott határidőben nem teljesítette, ez esetben az Előfizetői szerződés annak megkötésétől számított 90. napon megszűnik. Az Előfizetői szerződés megszűnése ez esetben az Előfizető érdekkörébe tartozó okból történő megszűnésnek minősül, és a Felek kötelesek egymással az Előfizetői szerződés megszűnésének időpontjában elszámolni.

Amennyiben az Előfizető a biztosítékadási kötelezettségének eleget tesz, úgy a Szolgáltató az előlegként befizetett vagyoni biztosítékot az Egyedi előfizetői szerződésben meghatározott határozott időtartam leteltét követően átvezeti az Előfizető folyószámlájára, amennyiben az Előfizetőnek nincs a Szolgáltató felé tartozása, és az összeget folyamatosan beszámítja a keletkezett számlák összegébe.

Amennyiben az Előfizetői szerződés megkötése mellett kedvezményes eszközvásárlás is történt, és a Szolgáltató az előfizetői jogviszonyból eredő tartozás miatt az arra irányadó szabályok szerint az Előfizetői szerződést rendkívüli felmondással felmondja, a Szolgáltató jogosult a vagyoni biztosíték összegét a kiegyenlítettlenül maradt tartozással összefüggő Szolgáltatói igény kielégítésére felhasználni.



 1519, Budapest
Pf.: 1446
 www.flip.hu
 1446



+



+



**TV
INTERNET
TELEFON**

2.1.5. Műszaki előminősítés

A Szolgáltató Műszaki előminősítést végez, ha ez az Előfizetői szerződés megkötéséhez vagy teljesítéséhez szükséges. A Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötését megelőzően a műszaki előminősítő rendszere alapján megvizsgálja, hogy az adott létesítési helyen van-e az Előfizetői szolgáltatás létesítésének műszaki vagy egyéb akadálya. A Szolgáltató indokolt esetben az Igénylővel egyeztetve helyszíni felmérést is végez. Ha a Műszaki előminősítés eredménye alapján az Előfizetői szolgáltatás létesíthető, a Szolgáltató az Igénylővel Előfizetői szerződést köt.

Ha a Műszaki előminősítés eredménye szerint az Előfizetői szolgáltatás nem létesíthető, a Szolgáltató az Igényt elutasítja.

2.1.6. Az Előfizetői szerződés megkötésének módja és az Előfizetői szerződés létrejöttének időpontja

2.1.6.1. Az Előfizetői szerződés megkötésének módjával kapcsolatos általános szabályok
Az Előfizetői szerződés elsődlegesen ráutaló magatartással jön létre. Az Előfizetői szerződés megköthető telefonon szóban is, amennyiben a szerződéskötéshez szükséges adatok rendelkezésre állnak, és/vagy az Igény teljesíthetőségének megítéléséhez műszaki előminősítés nem szükséges.

2.1.6.2. Az Előfizetői szerződés ráutaló magatartással való megkötésével kapcsolatos egyes részletes szabályok, az ajánlat tartalmi elemei

Ráutaló magatartással jön létre az Előfizetői szerződés, ha a Szolgáltató jelenlévők között szóban vagy írásban, távollévők között szóban, a Szolgáltató online szerződéskötési felületén írásban, vagy e-mailben írásban elektronikus úton közölt ajánlatát az Előfizető ráutaló magatartással fogadja el. Az Előfizetői szerződés létrejöttének napja a ráutaló magatartás tanúsításának napja. Telefonon, szóban jön létre az Előfizetői szerződés, ha a Szolgáltató jelenlévők között szóban vagy írásban, távollévők között szóban, a Szolgáltató online szerződéskötési felületén írásban, vagy e-mailben írásban elektronikus úton közölt ajánlatát az Előfizető szóban elfogadja.

Az ajánlat tartalmi elemei megegyeznek az Egyedi előfizetői szerződés tartalmi elemeivel.

Az Előfizető ráutaló magatartásának minősül különösen:

- a) az Előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközök Szolgáltatótól történő átvétele;
- b) az Előfizetői szolgáltatás létesítésének lehetővé tétele és/vagy a létesítést igazoló szerelési lap aláírása;
- c) az Előfizetői szolgáltatás igénybevétele és/vagy ellenértékének megfizetése;
- d) előfizetői minőségben történő eljárás a Szolgáltató bármely ügyfélkapcsolati csatornáján;
- e) rendelkezés az Előfizetői szolgáltatással kapcsolatban;
- f) megrendelés, eseti szolgáltatások igénybevétele a Szolgáltató önkiszolgáló menürendszereiben;
- g) az Előfizetői szolgáltatás első vagy esetenkénti aktiválása.

2.1.7. A szerződéskötés és -módosítás megtagadása

A Szolgáltató az alábbi esetekben megtagadhatja az Előfizetői szerződés megkötésére vagy módosítására vonatkozó Igény teljesítését:

- a) ha a korábbi Előfizetői szerződést a Szolgáltató az Előfizető érdekkörében felmerülő okból felmondta az Igény beérkezését megelőző egy naptári évben;
- b) ha az Igény olyan létesítési címre vonatkozik, amelyik esetén a Szolgáltató egy éven belül legalább két alkalommal már felmondta az előfizetői szerződést díjtartozás vagy más szerződésszegés miatt;



1519, Budapest
Pf.: 1446
www.flip.hu
1446

- c) ha az Igénylő a Szolgáltatót megkísérelte megtéveszteni (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum hamis, hamisított vagy érvénytelen);
- d) ha a Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötésének vagy módosításának feltételéül szabja az Igénylő fizetőképességének vizsgálatát, és az Igénylő a megadott feltételeknek nem felel meg vagy az Igénylő a fizetőképességi vizsgálathoz szükséges adatokat, illetve ezek igazolását nem bocsátja maradéktalanul a Szolgáltató rendelkezésére;
- e) ha az Előfizető az Egyedi értékhatár alkalmazását nem fogadja el;
- f) ha az Előfizető vagy az ingatlan tulajdonosa nem teszi lehetővé a Szolgáltató számára az Előfizetői szolgáltatás létesítéséhez szükséges hálózat kialakítását vagy eszközök elhelyezését;
- g) amennyiben az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igényt olyan Üzleti előfizető jelenti be, amelyik nem jogosult vonatkozásában Egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok alkalmazását kérni, vagy ezt nem is kéri.

2.2. Az Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája

2.2.1. Személyes adatok

- a) az Igénylő neve, lakóhelye, tartózkodási helye, postázási vagy számlaküldési címe, illetve székhelye;
- b) Egyéni igénylő esetén: az Egyéni igénylő születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje;
- c) Üzleti igénylő esetén: az Üzleti igénylő cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma (adószáma), valamint szükség esetén pénzforgalmi számlaszáma;
- d) az előfizetői kategóriára (Egyéni előfizető) vonatkozó nyilatkozat;
- e) kapcsolattartásra alkalmas olyan elektronikus elérhetőség, amely az Igény bejelentésével, az Előfizetői szerződéssel, szerződéskötéssel kapcsolatban az Igénylő tájékoztatására, értesítésére szolgál.

2.2.2. Előfizetői hozzáférési pontra vonatkozó adatok

- a) az igényelt Előfizetői hozzáférési pont létesítéséhez szükséges pontos, teljes cím;
- b) az Igénylő nyilatkozata arról, hogy az ingatlant, ahová az Előfizetői hozzáférési pont létesítését kéri milyen jogcím alapján használja, és kifejezett nyilatkozat arra vonatkozóan, hogy a létesítéshez szükséges valamennyi tulajdonosi és – szükség szerint – egyéb hozzájárulással rendelkezik;
- c) az Igénylő nyilatkozata arról, hogy a hozzáférési címként megjelölt ingatlanon van-e kiépített hálózat (lakáshálózat, házhálózat).

2.2.3. Előfizetői szolgáltatásra, számlázásra vonatkozó adatok

- a) az igényelt Előfizetői szolgáltatás, a választott csomag(ok), kiegészítő szolgáltatási csomag(ok), opciók megjelölése;
- b) a választott díjfizetési mód megjelölése;

2.2.4. Nyilatkozatok

- a) az Igénylő nyilatkozata adatainak kezeléséről;
- b) az Igénylő nyilatkozata Egyéni előfizetői minőségről;
- c) az Üzleti igénylő nyilatkozata arról, hogy Egyéni előfizetőként való kezelését kérte;
- d) az Igénylő hozzájárulása a Szolgáltató által jogszabály alapján kezelt kötelező adatállományon túli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak



+



+



**TV
INTERNET
TELEFON**

a vonatkozó jogszabályban meghatározott céloktól eltérő felhasználásához (4. sz. melléklet 3.pont szerinti, hozzájárulás alapján kezelt adatok);

- e) az Igénylő nyilatkozata a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások értékesítéséről és az üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséről;
- f) az Igénylő nyilatkozata Egyedi értékhatár elfogadásáról;
- g) az Igénylő nyilatkozata Egyedi szerződés hatályos tartalmának igényelhetőségével kapcsolatos tájékoztatás megtörténtéről;
- h) az Igénylő nyilatkozata elállási, felmondási jogra, határozott, határozatlan tartamra vonatkozó feltételekkel kapcsolatos tájékoztatás megtörténtéről;
- i) Az Előfizető egyedi előfizetői szerződésben foglalt egyéb nyilatkozatai.

2.3. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

Az Előfizetői szolgáltatást kizárólag Egyéni előfizetők, illetve olyan Üzleti előfizetők vehetik igénybe, amelyek vonatkozásukban az Egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok alkalmazását kérték.

Az egyes Előfizetői szolgáltatások igénybevételének módjaira, feltételeire vonatkozó speciális rendelkezéseket az 1. és 3. sz. melléklet tartalmazza.

A Szolgáltató az Előfizetői hozzáférési pontot a választása szerinti műszaki hozzáférés típuson helyezi el, figyelembe véve az igényelt létesítési helyen a Szolgáltató rendelkezésére álló műszaki lehetőségeket és a technológiai megvalósíthatóságot.

A Szolgáltató olyan nagykorú, teljes cselekvőképessége birtokában álló személlyel köt Előfizetői szerződést, aki megfelelően igazolt magyarországi lakóhellyel vagy tartózkodási hellyel rendelkezik.

Az Előfizetői szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele lehet, hogy az Előfizető rendelkezék a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges elégséges feltételekkel, így különösen tápáram ellátással és/vagy az Előfizetői szolgáltatás létesítéséhez alkalmas telepítési hellyel.

Az Előfizetői szolgáltatás igénybevétele érdekében az Előfizetőnek az Előfizetői szerződés időtartama alatt biztosítania kell az Előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközök üzemképes állapotát.

2.4. Az Előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő

2.4.1. Az Előfizetői hozzáférési pont létesítésének és az Előfizetői szolgáltatás megkezdésének határideje

Az Előfizetői szerződés alapján a Szolgáltató legfeljebb az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy műszaki lehetőség hiányában az általa év, hónap, nap pontossággal vállalt későbbi teljesítési időpontban – amely az Igény beérkezésétől számított legkésőbb 90 napon belül időpont lehet –, vagy az Igénylő által megjelölt későbbi időpontban, de legfeljebb az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 napon belül megkezdzi az Előfizetői szolgáltatás nyújtását.

Új Előfizetői hozzáférési pont létesítési idejére vonatkozó minőségi mutatót, annak értékét és számítási módját a 3. sz. melléklet tartalmazza.



+



+



**TV
INTERNET
TELEFON**



1519, Budapest
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

2.4.2. Az Előfizetői hozzáférési pont kialakítása

A Szolgáltató az Előfizetői hozzáférési pontot az Előfizető használatában álló ingatlanon belül építi ki, az Előfizetői szolgáltatás nyújtásához szükséges berendezéseket (kábeleket, tartószerkezeteket stb.) az igénybevett technológiától és a műszaki lehetőségektől, körülményektől függően az ingatlanon (épületben, épület tetején stb.), a csatlakozó vagy a szomszédos ingatlan külső területén is elhelyezheti.

2.4.3. Az Előfizetői hozzáférési pont kialakításához, a vezetékek, berendezések elhelyezéséhez kapcsolódó előírások

Az Előfizető térítésmentesen biztosít helyet a Hálózati elemek elhelyezéséhez, valamint lehetőségei szerint gondoskodik azok vagyonvédelméről. Az eszközök és azok tartozékai áramellátását az Előfizető térítésmentesen biztosítja.

Az Előfizető, illetve az ingatlan tulajdonosa a kiépített hálózati elemeken még a telepítési vagy kiegészítő telepítési díj megfizetése esetén sem szerez tulajdonjogot, a hálózat, hálózati elemei és ahhoz tartozó eszközök a Szolgáltató tulajdonát képezik.

Ha az Előfizetői szolgáltatás létesítésének vagy nyújtásának elkerülhetetlen feltétele, hogy a hálózathoz (ideértve lakáshálózatot és házhálózatot is) csatlakozó és nem csatlakozó ingatlanok tulajdonosai (pl. társasház, magántulajdonban álló ingatlanok, ide nem értve a közterületeket) az ingatlanba történő bejutáshoz, egyes Hálózati elemek kialakításához, átvezetéséhez vagy telepítéshez szükséges munkálatok elvégzéséhez, eszközök ingatlanon történő elhelyezéséhez hozzájáruljanak, a hálózat létesítésére használati jogot engedjenek, akkor e hozzájárulások beszerzése az Előfizető kötelezettsége. Az Előfizetőnek mint jogosultnak elő kell segítenie a Szolgáltató teljesítését a létesítéssel, a hozzáférési pont kialakításával kapcsolatban, valamint köteles a Szolgáltatóval együttműködni, ennek részeként köteles a hozzáférési pont szerinti ingatlan biztonságos munkavégzésre alkalmas állapotáról, helyszíni feltételeiről is gondoskodni. Jogosulti késedelemnek minősül, ha az Előfizető a telepítéshez vagy a Szolgáltató teljesítéséhez szükséges, e bekezdés szerinti kötelezettségének nem vagy késedelmesen tesz eleget. Az ilyen jogosulti késedelem a Szolgáltató egyidejű késedelmét kizárja. A jogosulti késedelemre tekintettel a Szolgáltató ilyen esetben nem tartozik felelősséggel az Előfizetői szolgáltatás létesítéséért és nyújtásért, illetve az ezzel összefüggő kötelezettségek teljesítéséért, a létrejött Előfizetői szerződést rendes felmondással felmondhatja, és mentesül a késedelmes és hibás teljesítés jogkövetkezményei alól.

A Szolgáltató felelőssége az Előfizetői hozzáférési pontig terjed.

2.4.4. Kiegészítő létesítés

Amennyiben az igényelt Előfizetői hozzáférési pont

- a Szolgáltató kiépített szolgáltatási területén kívül esik, és a szolgáltatás nem minősül egyetemes szolgáltatásnak, és
- a telepítési vagy belépési díj a létesítés költségét nem fedezi, és
- az Igény teljesítése a létesítéssel szükségképpen általánosan együtt járó műszaki feladatokat meghaladó, plusz kivitelezéssel és építési tevékenységgel jár, illetve az Igénylő vagy az Előfizető a létesítéssel kapcsolatosan egyedi- vagy többlet igényeket támaszt,

az Igény az Igény elutasítására vonatkozó szabályok szerint elutasítható, illetve a Szolgáltató és az Igénylő vagy az Előfizető egyedi megállapodása alapján kiegészítő létesítési díj ellenében teljesíthető.

A kiegészítő létesítésért a Szolgáltató kiegészítő létesítési díjat számít fel. Ezen díjat az 1. sz. melléklet tartalmazza. Ha az igényelt kiegészítő létesítés nem sorolható az ÁSZF-ben szabályozott körbe, akkor a szerelési tevékenységre vonatkozóan egyedi díjmegállapítás történik. A kiegészítő létesítést a Szolgáltatónak a díjazásra is kiterjedő előzetes tájékoztatása alapján rendeli meg az



1519, Budapest
Pf.: 1446
www.flip.hu
1446

Igénylő vagy az Előfizető, annak elvégzését a szerelési lapon vagy külön dokumentumban aláírásával igazolja, amellyel egyidejűleg vállalja az elvégzett munka ellenértékének megfizetését.

E pont szerinti létesítések esetében az Előfizetői hozzáférési pont kiépítésének vállalt határideje az Előfizető és a Szolgáltató polgári jogi megállapodásának megfelelően eltérhet az általános szabályok szerinti létesítési határidőtől.

2.4.5. Közreműködő

A Szolgáltató a létesítéshez közreműködőt is igénybe vehet. Az Igény bejelentésével az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az Előfizető által igényelt Előfizetői szolgáltatás kiépítéséhez szükséges adatokat a Szolgáltató közreműködőinek a feladat elvégzése céljából átadja.

3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma

3.1. A Szolgáltató által nyújtott Előfizetői szolgáltatás leírása

A Szolgáltató által nyújtott egyes Előfizetői szolgáltatások tartalmának leírását az 1. és 3. sz.meléklet tartalmazza.

Ha a Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatással kapcsolatban az Előfizető részére Közvetített szolgáltatást is nyújt, a Közvetített szolgáltatás ilyen jellegét a Szolgáltató jelzi a számlában.

3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

A Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatásokat Magyarország meghatározott területén nyújtja. A flip.hu oldalon a címkereső alkalmazással naprakész információ érhető el az Előfizetői szolgáltatások igénybe vehetőségének földrajzi területéről.

3.3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használatára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre és az információk felhasználására vonatkozó leírás

Telefonszolgáltatás esetén a Szolgáltató ingyenesen biztosítja, hogy az Előfizető elérhesse a segélyhívó szolgálatokat, valamint segélyszolgálati állomásokat (Eht. 145. § (1)).

A segélyhívások megválaszolása céljából a Szolgáltató a hívó fél azonosítása kijelzésének letiltására, továbbá a helymeghatározási adatok kezelésére vonatkozó hozzájárulásának hiánya esetén is a segélyhívó szolgálatok és a segélyszolgálati állomások rendelkezésére bocsátja a hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározásra vonatkozó adatokat (Eht. 145. § (2)).



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

Szervezet	Hívószámok
Mentők	104
Tűzoltóság	105
Rendőrség	107
Egységes európai segélyhívószám	112



1519, Budapest
Pf.: 1446
www.flip.hu
1446

3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e
A jelen ÁSZF szerinti szolgáltatások nem egyetemes szolgáltatások.

3.5. A Szolgáltató felelősségi határát jelentő Előfizetői hozzáférési pont helye

Az Előfizetői hozzáférési pont kiépítésére vonatkozó rendelkezéseket a 2.4. pont rögzíti. Az egyes szolgáltatások esetében az Előfizetői hozzáférési pontok fogalmát a szolgáltatások tartalmára vonatkozó egyedi szabályok rögzítik a 3. sz. mellékletben.

4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága

4.1. Az Előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az Előfizetők és a felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a Szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei

4.1.1. Minőségi követelmények

A Szolgáltató által vállalt szolgáltatásminőségi célértékeket, a minőségi mutatók meghatározását és mérési módszerét a 3. sz. melléklet és a Szolgáltató internetes honlapja tartalmazza.

4.1.2. Az Előfizetői szolgáltatás rendelkezésre állása

Az Előfizetői szolgáltatás rendelkezésre állásának feltételeit a 3. sz. melléklet tartalmazza.

4.2. Amennyiben a Szolgáltató hálózatában forgalommérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy a szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése

A jelen 4.2. pontban foglaltakra vonatkozó szabályokat a 3. sz. melléklet rögzíti.

4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a Szolgáltató a hálózat és a szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet

Ha a hálózat egységességével kapcsolatos és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a Szolgáltató minden kereskedelmiileg ésszerű intézkedést megtesz annak érdekében, hogy az ügyfélszolgálatán és internetes honlapján tájékoztassa az Előfizetőt a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, valamint a védelem érdekében az Előfizető által tehető intézkedésekről. A Szolgáltató a tájékoztatásért külön díjat nem kér az Előfizetőtől.



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatás nem mentesíti a Szolgáltatót a védelem érdekében teendő, a hálózat egységességével és a szolgáltatás megszokott biztonsági szintjének visszaállítása érdekében szükséges intézkedések megtétele alól. A Szolgáltató ilyen esetben az Eht. 136.§ (1) bek. c) pontja alapján szüneteltetheti az Előfizetői szolgáltatást.

A Szolgáltató együttműködik a kormányzati eseménykezelő központtal az állami és önkormányzati szervek elektronikus információbiztonságáról szóló törvényben foglalt feladatai végrehajtása érdekében.

4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

Az Előfizető a Szolgáltató hálózatához egyes szolgáltatások, és külön szerződéses rendelkezések esetén saját tulajdonú Elektronikus hírközlő végberendezést csatlakoztatathat, ha

- a) az teljesíti az alapvető követelményeket, azaz:
 - aa) nem veszélyezteti a felhasználók és más személyek életét, egészségét, testi épségét és biztonságát (alapvető biztonságtechnikai követelmények),
 - ab) megfelel az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek, és
 - ac) eleget tesz az egészségvédelmi és környezetvédelmi jogszabályokban előírt követelményeknek (Eht. 80. § (1));
- b) el van látva a megfelelőségi jelöléssel, és
- c) rendelkezik a Szolgáltató által meghatározott típusú interfésszel (5/2004. (IV.13.) IHM rendelet 6. § (2)).

Az Előfizető tulajdonában álló Végberendezés fenntartásáról az Előfizető gondoskodik úgy, hogy a végberendezés ne veszélyeztesse a Szolgáltató hálózatát.

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez használt szolgáltatói és előfizetői hálózatot – ennek részeként a hálózatra csatlakoztatott Elektronikus hírközlő végberendezéseket is – ellenőrizni. Az ellenőrzés célja a hálózat karbantartása és épségének megőrzése. Ha a Szolgáltató az ellenőrzés során hiányosságot, a hálózat működését veszélyeztető, vagy más, a fenti feltételeknek meg nem felelő működtetést tapasztal (így különösen megfelelőségi jelzéssel el nem látott Elektronikus hírközlő végberendezés csatlakoztatását), az Előfizetőt felszólítja a szerződésszegő magatartás 15 napon belüli megszüntetésére, így különösen ennek részeként a nem szabályszerű Elektronikus hírközlő végberendezés üzemén kívül helyezésére. Ha az Előfizető a Szolgáltató felszólításának nem tesz eleget, a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást korlátozhatja vagy az Előfizetői szerződést felmondhatja.

Ha az előfizetői Végberendezés hibás vagy nem az ÁSZF-nek megfelelő csatlakoztatásából eredően a Szolgáltatónak kára keletkezik, azt a Szolgáltató az Előfizetővel szemben érvényesítheti.

Ha az Előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez szükséges beállításokat vagy a végberendezések üzembe helyezését az Előfizető maga végzi el, a Szolgáltató mentesül a Végberendezés nem megfelelő üzembehelyezéséből adódó hibák miatt felmerülő felelősség alól.



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése

5.1. Az Előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei



1519, Budapest
Pf.: 1446
www.flip.hu
1446

Az Előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet az Előfizető érdekkörében felmerülő okból, a Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból, valamint mindkét fél érdekkörén kívül eső okból (vis major) is.

- 5.1.1. Az Előfizető által kérhető, illetve az Előfizető érdekkörében felmerülő szüneteltetés
- a) Szünetel az Előfizetői szolgáltatás az Előfizető kérésére, az Előfizető által a kérésében meghatározott időtartamig vagy ilyen időtartam hiányában a bejelentéstől a visszakapcsolásra irányuló kérelemben meghatározott időpontig (Eht. 135. § (1)). Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés időtartama nem haladhatja meg a 6 hónapot (Eht. 135. § (2)).
 - b) A Szolgáltató jogosult nem természetes személy előfizető esetén felszámolás, csőd-eljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén, e körülmény bekövetkeztétől kezdve szüneteltetni az Előfizetői szolgáltatást addig, amíg az Előfizető nem ad a Szolgáltató által meghatározott mértékű, legfeljebb az Előfizetői szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot. (Eszr. 18. § (3))

5.1.2. A Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból történő szüneteltetés
A Szolgáltató szüneteltetheti az Előfizetői szolgáltatást az Előfizető 15 napos előzetes értesítése mellett, ha ez a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt szükséges, és nincsen olyan más gazdaságos műszaki megoldás, amely alkalmazása esetén nem kell az Előfizetői szolgáltatást szüneteltetni. Az ilyen okból történő szüneteltetés időtartama naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg (Eht. 136. § (1) a)).

5.1.3. Mindkét fél érdekkörén kívül eső okból történő szünetelés
Szünetel az Előfizetői szolgáltatás

- a) előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén (Eht. 136. § (1) b)).
- b) Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon (Eht. 136. § (1) c)).

5.1.4. A díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei
Az Előfizető kérésére történő Előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének időtartamára az Előfizető az Előfizetői szerződésben feltüntetett csökkentett, indokolt és méltányos, az 1. sz. mellékletben meghatározott szüneteltetési díjat köteles fizetni.

5.2. Az Előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az Előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének – esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai

A Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatás korlátozására, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött (az Előfizető hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozására, az Előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a következő esetekben jogosult, az Előfizető értesítése mellett:

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az Előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott (Eht. 137. § (1) a));
- b) az Előfizetői szolgáltatást igénybe vevő Előfizető az Előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati



+



+



TV
INTERNET
TELEFON



1519, Budapest
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

szolgáltatás céljára használja (Eht. 137. § (1) b));

- c) az Előfizetőnek a díjfizetésre vonatkozó, annak esedékessé válását követő 8 napon belül megküldött felszólításban megjelölt – legalább 30 napos – határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott az ÁSZF-ben meghatározott vagyoni biztosítékot (Eht. 137. § (1) c).;
- d) az Előfizető fogyasztása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében az Előfizetői szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget vagy a szolgáltatástípustól függően különösen a hívás, üzenet, illetve adatmennyiséget (Eht. 137. § (1) d));
- e) ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető az Előfizetői szerződés megkötése vagy Előfizetői szolgáltatás igénybe vétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtevesztette (Eszr. 19. § (3));
- f) ha az Előfizető túllépi az Egyedi értékhátárt.

Az a)-c) pontok szerinti esetekben a szolgáltató a korlátozás legkorábbi időpontját legalább 3 nappal megelőzően értesíti az előfizetőt azzal a tájékoztatással, hogy a korlátozásra mely időpontot követően kerülhet sor. A d) pont szerinti esetben a korlátozásra az előfizető egyidejű értesítésével kerülhet sor.

Amennyiben az Előfizetői jogviszonyban igénybe vett szolgáltatások számlázása egy közös számladokumentumban történik, úgy a díjfizetés elmulasztásának jogkövetkezményei valamennyi, a szerződésszegéssel érintett szolgáltatásra alkalmazhatóak.

Ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató köteles a tudomásszerzéstől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni. A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató minden késedelmes nap után kötbért fizet. A kötbér mértéke a 7.4. pontban meghatározott összeg.

Ha a Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatást korlátozza, a korlátozott alapszolgáltatásra épülő kiegészítő szolgáltatásokat nem vagy korlátozottan lehet igénybe venni.

Amennyiben az előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az előfizetői szerződést felmondja, és erről a szolgáltató legkésőbb a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a felek az előfizetői szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a szolgáltató - az előfizető ellentétes nyilatkozatának hiányában - a korlátozást, vagy felfüggesztést az előfizetői szerződés megszűnéséig fenntartja.

Az Előfizetői szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az Előfizető visszakapcsolási díj fizetésére köteles. A visszakapcsolási díj mértékét az 1. sz. melléklet tartalmazza (Eht. 137. § (4)).



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

5.2.1. Egyedi értékhátár

A Szolgáltató az általa nyújtott Előfizetői szolgáltatások tekintetében az igénybevétel korlátjaként meghatározhat egy felső összeghatárt. Az erre vonatkozó rendelkezéseket az Egyedi előfizetői szerződés és az ÁSZF egyaránt tartalmazza, és azt az Előfizetőnek mint az általánostól eltérő szerződési feltételt külön nyilatkozattal el kell fogadnia. Ha az Előfizető az Egyedi előfizetői szerződésben meghatározott Egyedi értékhátárt nem fogadja el, a Szolgáltató a szerződéskötést megtagadhatja.

Egyedi értékhátárt a szolgáltató telefonszolgáltatás esetén alkalmaz.

Az Egyedi értékhátár számítása:

Az Előfizetői szerződés megkötését követő első 4 hónapban 15000 Ft/hó;

Az Előfizetői szerződés megkötését követő 5. hónaptól -12. hónapig 30000 Ft/hó;

Az Előfizetői szerződés megkötését követő 12. hónaptól 50000 Ft/hó;



1519, Budapest
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

Amennyiben az előfizető szerződés számlatartozás miatt felfüggesztésre került az elmúlt 3 hónapban a visszakapcsolástól számított 4 hónapig 15000 Ft/hó.

Amennyiben az Előfizető eléri az egyedi értékhatár 80%-át, a Szolgáltató hóközi számlát állíthat ki, melyet az ebben meghatározott ideig az Előfizetőnek rendeznie kell. Az egyedi értékhatárban meghatározott összeg 120%-ig nem lép életbe korlátozás.

A Szolgáltató és az Előfizető között az Előfizető kérésére egyedi megállapodás születhet a hóközi számla befizetéséről.

Az Egyedi értékhatár eléréséről és emiatt a számlázási időszakon kívüli díjfizetés szükségességéről a Szolgáltató az Eht. 144. § (4) c) pontja szerint egyéb elektronikus hírközlés útján értesíti az Előfizetőt. A Szolgáltatót az értesítés esetleges sikertelenségéért nem terheli felelősség, ha az értesítés sikertelenségének oka az Előfizető érdekkörében felmerülő ok.

A hóközi számlában megjelölt befizetési határidő elmulasztása esetén, amennyiben az egyedi értékhatár 120%-át túllépte az Előfizető, korlátozásra kerülhet sor. Mivel az Előfizető által igénybevett Előfizetői szolgáltatás egyes díjelemei nem jelenhetnek meg az Előfizetői szolgáltatás igénybevételével egyidejűleg a Szolgáltató számlázási rendszerében, az Előfizető bizonyos szolgáltatásoknál az Egyedi értékhatárt meghaladóan is igénybe tudja venni az Előfizetői szolgáltatást. Erre tekintettel az Előfizető nem tagadhatja meg az Előfizetői szolgáltatás díjának megfizetését arra hivatkozva, hogy a Szolgáltató az Egyedi értékhatár elérését követően nem korlátozta az Előfizetői szolgáltatás nyújtását.

Az Egyedi értékhatárra vonatkozó rendelkezés megfelelően irányadó az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott hívás, üzenet vagy adatmennyiségre is.

5.3. Az Előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei

Ha az Előfizető a díjfizetési kötelezettségének a számlában megjelölt határidőben felszólítás ellenére sem tesz eleget, és emiatt a Szolgáltató az előfizetését a jogszabályi rendelkezések szerint korlátozta, a Szolgáltató a szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, az Előfizetői szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggesztheti, amennyiben a Szolgáltató nem él az Eht. 134. § (7) bekezdésében biztosított felmondási jogával.

Amennyiben az Előfizetői szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatás felfüggesztése időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az Előfizetői szerződést felmondhatja (Eszr. 19. § (4)).

Amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a Szerződés megkötése vagy Előfizetői szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette, a Szolgáltató jogosult az Előfizetői szerződést a 12.3.2.1 pont szerint felmondani, mely esetben a felmondási idő tartamára a Szolgáltató jogosult az Előfizetői szolgáltatást felfüggeszteni (Eszr. 19. § (5)).



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

6.1. Hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás



1519, Budapest
Pf.: 1446
www.flip.hu
1446



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

6.1.1. A vállalt hibaelhárítási célérték

A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett, a Hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak minősülő, érdekkörébe tartozó hibát a hiba bejelentésétől számított 72 órán belül kijavítja (Eszr. 22 § (4)).

A hibaelhárítási célértékeket a 3. sz. melléklet tartalmazza.

6.1.2. A Hibabejelentés módja, a Hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás

Az Előfizető az 1.2 pontban meghatározott elérhetőségeken tehet Hibabejelentést.

A Szolgáltató a Hibabejelentéseket 48 órán belül kivizsgálja és az elvégzett vizsgálat alapján az Előfizetőt értesíti arról, hogy

- a) további helyszíni, az Előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 órás időszak megadásával, amely 8 és 20 óra közé eshet); vagy
- a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel (Eszr. 22 § (1)).

A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valós, érdekkörébe tartozó hibát köteles kijavítani úgy, hogy a hiba bejelentésétől a hiba kijavításáig terjedő időtartam ne haladja meg a 72 órát. A Szolgáltató a hiba elhárítását követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül értesíti az Előfizetőt a hiba elhárításáról. A Szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet (Eszr. 22 § (6)). Helyszíni hibaelhárítás esetén a Szolgáltató a hibaelhárítási tevékenységet munkanapokon 8–16 óra között végzi.

Ha a Szolgáltató a hibát határidőben nem tudja elhárítani, az Előfizetői szerződés a teljesítés lehetetlensége vagy a lehetetlenné válása (a továbbiakban: „lehetetlenné válása”) miatt az alábbiak szerint megszűnik:

- a) ha a teljesítés lehetetlenné válása a Szolgáltató felelősségi körébe tartozó okból következik be, a Szolgáltató 60 napos felmondásával a felmondási idő lejáratának napján;
- b) ha a teljesítés lehetetlenné válása az Előfizető felelősségi körébe tartozó okból következik be, a Szolgáltató 60 napos felmondásával a felmondási idő lejáratának napján. Ebben az esetben a Szolgáltató nem felel a hibás teljesítésért.

Az a) pontban szabályozott esetben a Szolgáltató az Előfizetői szerződés megszűnéséig a 7.4. pont szerint kötbért fizet.

A b) pont szerinti esetekben a Szolgáltató kötbér fizetésére nem köteles.

6.1.3. A Szolgáltató hibás teljesítése

A Szolgáltató hibás teljesítésének minősül: Szolgáltató érdekkörében, neki felróható okból felmerülő műszaki üzemeltetési zavarból keletkező, az egyedi szolgáltatásminőségi célérték alulteljesítését eredményező minőségromlás.

A Szolgáltató hibás teljesítése esetén az Előfizető a 7.4. pont szerinti kötbérre jogosult.

Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha

- a) a hiba az Előfizető érdekkörében vagy vis maior miatt keletkezett, vagy a hibát nem jelentették be, illetve ha az Előfizető az alapvetően biztosított Előfizetői szolgáltatás minőségétől eltérő Előfizetői szolgáltatást, illetve szolgáltatási feltételek teljesítését várja el;
- b) a hibát az Előfizető által használt, a jogszabályi előírásoknak vagy szabványoknak nem megfelelő végberendezés, az Előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakozó előfizetői tulajdonú vezetékszakasz, előfizetői tulajdonú hálózat, vagy végberendezés okozta;



1519, Budapest
Pf.: 1446
www.flip.hu
1446

- c) a hibát a szolgáltatói tulajdonú végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta;
- d) a hiba azért nem volt elhárítható, mert a hiba elhárításához az Előfizető nem biztosította az Előfizetői hozzáférési ponthoz a hozzáférést, különösen ha az ingatlan nem felel meg a biztonságos munkavégzés követelményeinek;
- e) a hiba az Előfizető által más szolgáltatótól igénybe vett szolgáltatás nem szerződésszerű teljesítéséből ered.

Ha az Előfizető a Szolgáltató hálózatán keresztül más szolgáltató információ-, vagy tartalomszolgáltatását veszi igénybe, a Szolgáltató csak az összeköttetés biztosításáért felel.

6.1.4. Előfizető kötelezettségei a Hibabejelentéssel és hibaelhárítással kapcsolatban
A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettsége alapján az Előfizető köteles a Szolgáltatót haladéktalanul értesíteni, ha észleli, hogy a szolgáltatás nem vagy hibásan működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és költségekért, amelyek amiatt merülnek fel, hogy az Előfizető e kötelezettségét nem vagy késedelmesen teljesíti.

Az Előfizető biztosítja, hogy a Szolgáltató előzetesen egyeztetett időpontban a hibaelhárítás céljából hozzáférjen a hálózathoz és az Előfizetői szolgáltatás nyújtásához szükséges berendezésekhez.

Ha a Hibabehatároló eljárás megállapításai szerint a hiba nem a Szolgáltató által használatba adott műszaki berendezésből adódott, vagy nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozik, az Előfizető köteles a Szolgáltatónak megfizetni a Hibabehatároló eljárással kapcsolatos költségeit.

6.2. Az Előfizető jogai az Előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén

Az Előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén az Előfizetőt megillető jogokat a 7.3. és 7.4. pontok rögzítik.

6.3. Az Előfizetői bejelentések, Panaszok kezelése, folyamata (Díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)

6.3.1. Előfizetői bejelentések, Panaszok kezelése, kártérítési igény

Ha az Előfizető az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos Panasszal él, megfelelő azonosítás után személyesen, elektronikus úton, telefonos ügyfélszolgálaton, vagy írásban fordulhat az ügyfélszolgálathoz (Eht. 140. § (3)).

A kártérítési igények rendezésére vonatkozó rendelkezéseket a 7.3. a kötbérre vonatkozó rendelkezéseket a 7.4. pont tartalmazza.

6.3.2. Egyéb rendelkezések

A Szolgáltató nem foglalkozik érdemben azon Előfizetői bejelentésekkel/megkeresésekkel, melyek formájuknál, vagy tartalmuknál (pl. témájuknál, hangvételükénél, vagy érthetőségükénél) fogva alkalmatlanok az azokon alapuló bejelentések, megkeresések kivizsgálására és megválaszolására, továbbá amelyekből nem azonosítható a Szolgáltatóval vagy az általa nyújtott Előfizetői szolgáltatással kapcsolatos probléma.

Az Előfizető köteles az Előfizetői szolgáltatás használata során, különösen az ügyfélszolgálat igénybevételekor, továbbá az Előfizetői bejelentések megtétele során tartózkodni a zaklató, a közizlést vagy az emberi méltóságot, vagy a Szolgáltató, a Szolgáltató munkavállalóinak vagy a Szolgáltató szerződéses partnereinek, azok munkavállalóinak jogait, jogos érdekeit sértő magatartástól, valamint a joggal való visszaéléstől. Az Előfizető tudomásul veszi továbbá, hogy az Előfizetői szolgáltatás igénybevétele során tekintettel kell lennie más előfizetők nyugalomára, a Szolgáltató egyéb előfizetőit nem zaklathatja, akadályozhatja vagy korlátozhatja az Előfizetői



+



+



TV
INTERNET
TELEFON



1519, Budapest
Pf.: 1446
www.flip.hu
1446

szolgáltatás vagy Szolgáltató ügyfélszolgálatának indokolatlan igénybevételével. Ha az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult az előfizetői szolgáltatást felmondani.

6.3.3. Díjreklamáció (felszámított díj összegét érintő Panasz)

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, ezt a Panaszra irányadó rendelkezések szerint jelentheti be a Szolgáltatónál. A lejárt befizetési határidejű számlára benyújtott Díjreklamációnak a fizetésre nincs halasztó hatálya. A Szolgáltató a számla esedékességétől számított 1 éven túl Díjreklamációt nem fogad el.

A nem vitatott tételek díját az Előfizető a Díjreklamációra tekintet nélkül a kifogásolt számla befizetési határidején belül köteles megfizetni. Ha az Előfizető a nem vitatott tételeket határidőben megfizeti, a Szolgáltató a díjtartozás miatt nem alkalmazhatja a díjfizetés elmulasztására irányadó jogkövetkezményeket.

Ha a Szolgáltató a Díjreklamációnak csak részben ad helyt, a Szolgáltató a vitatott összegnek arra a részére, amellyel kapcsolatban a Díjreklamációt elutasította, új számlát küld Előfizetőnek. Az Előfizető az új számlában foglalt díjat az új számlában megjelölt határidőn belül köteles kiegyenlíteni. A fennmaradó összeg vonatkozásában a Díjreklamáció elfogadására vonatkozó fenti rendelkezések az irányadók.

Ha az Előfizető a Díjreklamáció során a nem vitatott összegeket befizette, a vitatott összeget a díjvita jogerős lezárásáig nem kell befizetnie, feltéve, hogy a jogorvoslati eljárást az Előfizető a Szolgáltató Díjreklamáció elutasítását tartalmazó értesítését követő 15 napon belül megindította, és erről a kérelem másolatának egyidejű megküldésével a Szolgáltatót értesítette. Ha az Előfizető Díjreklamációja nem volt megalapozott, az Előfizető a számla összegét, valamint a számla fizetési határidejétől számított késedelmi kamatot köteles megfizetni a Szolgáltatónak.

6.4. Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje

6.4.1. Az ügyfélszolgálat működése

A telefonos ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása során a Szolgáltató az esetek 70%-ában az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén, a hívás megkezdésétől számított legfeljebb 60 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését biztosítja (Minőségir. 12. § (1) bekezdés e) pont).

A személyében nem azonos, külön azonosítón nyilvántartott Előfizetők vagy felhasználók bejelentéseinek egyszerre, egy alkalommal történő fogadását, illetve az ilyen bejelentések teljesítését a Szolgáltató visszautasíthatja, kivéve, ha a bejelentés jellegéből adódóan a bejelentések egyidejű kezelése feltétlenül szükséges.

6.4.2. Azonosítás

Az Előfizetőt az Előfizetői szerződésből eredő jogok gyakorlásánál a Szolgáltató a következő módokon azonosíthatja:

- a Szolgáltató rendelkezésére álló, az Előfizetővel és az Előfizetői szolgáltatással kapcsolatos személyes illetve szolgáltatási adatok alapján történő azonosítással;
- az Ügyfél azonosítóval, esetleg az ahhoz tartozó jelszóval.

Sikeres azonosítás esetén a Szolgáltató az azonosított személyt Előfizetőnek tekinti.

Ha az Előfizető azonosításhoz használt adatai, az általa választott jelszó az Előfizetőnek felróhatóan illetéktelen személy tudomására jut vagy az Előfizető a jelszót egy könnyen kitalálható számsorozatban határozza meg, az ebből eredő károkért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele

A tudakozó szolgáltatást az Előfizető a 11818 vagy 11824 hívószámon érheti el.

6.6. Tájékoztatás az Előfizetői szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése

6.6.1. A hatáskörrel rendelkező szervek felsorolása és elérhetősége

Az Előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése érdekében az Előfizető a panaszával a Hatósághoz, a fogyasztóvédelmi szervekhez, a Média- és Hírközlési Biztoshoz, a békéltető testületekhez és a bíróságokhoz fordulhat, amelyek listáját, elérhetőségét a 4. sz. melléklet tartalmazza.

7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér

Az Előfizetői szolgáltatások igénybevételeért - függetlenül az Előfizetői szolgáltatás tényleges igénybevevőjének személyétől - az Előfizető az 1.sz. mellékletben és az Egyedi előfizetői szerződésben meghatározottak szerint díjakat köteles megfizetni. A Szolgáltató az időmérésen, illetve adatmennyiség-mérésen alapuló szolgáltatás díjának számítását és számlázását az Egyedi előfizetői szerződésben és az 1. sz. mellékletben megjelölt számlázási egység alapján végzi (Eszr. 12. § (1)).

7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételehez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj

A jelen 7.1. pont szerinti, a díjakra vonatkozó rendelkezéseket, a díjak meghatározását, azok mértékét, a forgalom mérési egységét az 1. sz. melléklet tartalmazza.

7.1.1. A kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételehez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt

A Szolgáltató által nyújtott egyes kedvezmények igénybevétele feltétele lehet előfizetői



+



+



TV
INTERNET
TELEFON



1519, Budapest
Pf.: 1446
www.flip.hu
1446

szerződés meghatározott feltételekkel történő megkötése, reklámcélú megkeresésekhez való hozzájárulás, meghatározott értékesítési csatornán (pl. online felületen) történő vásárlás/megrendelés, szolgáltatások együttes igénybevétele.

7.1.2. Az Előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, szüneteltetése, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is
A jelen pont szerinti díjakat az 1. sz. melléklet tartalmazza.

7.1.3. A díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja és minden egyéb díj

7.1.3.1. Számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja
A Szolgáltató az általa nyújtott Előfizetői szolgáltatásért havonta számlát állít ki, amely tartalmazza az előfizetési és/vagy egyszeri díjakat és/vagy egyéb díjakat, valamint a Közvetített szolgáltatások ellenértékét. A Szolgáltató a számlát az Előfizető választása szerint postai vagy elektronikus úton küldi meg.

Az Előfizetői Szerződés alapján az Előfizető a Szolgáltató által nyújtott, illetve nála megrendelt szolgáltatások ellenértékét előre és/vagy utólag köteles kiegyenlíteni az Egyedi előfizetői szerződés és az 1. sz. melléklet feltételei szerint. A szolgáltatások ellenértékét az Előfizető a Szolgáltató által havonta, a naptári hónappal megegyező elszámolási időszakról a tárgyhónapot követően kiállított és megküldött számla ellenében a számlán feltüntetett határidőig köteles kiegyenlíteni.

A számlák kiállítása a számlázási időszakot követő hónap első két napján történik.
Papíralapú számlák postázása: a számlázási időszakot követő hónap 3-8 napja. Elektronikus számlák esetében a számlázási időszakot követő hónap 10. napjáig kerülnek az Előfizető Online fiókjába feltöltésre, erről a Szolgáltató e-mailben értesítést küld. Kézbesítés időpontja: a számla Előfizető általi kézhezvételének napja, de legkésőbb a számlázási időszakot követő hónap 15. napja. Amennyiben az Előfizető a számlát a számlázási időszakot követő hónap 25. napjáig nem kapja kézhez, ezt haladéktalanul köteles a Szolgáltatónál jelezni.

E határidőn túl a Szolgáltató ismételtlen csak díjazás ellenében küldi meg a számlát, kivéve, ha az Ügyfél a Szolgáltató érdekkörében felmerült és a Szolgáltatónak felróható okból nem kapta kézhez.

A Szolgáltatónak jogában áll a számlázási időszakot módosítani az Előfizető - legalább a bevezetést 30 nappal megelőző - értesítése mellett. A számlaküldés időpontjának Előfizető kérésére történő megváltoztatására nincs lehetőség.

A Szolgáltató jogosult az általa nyújtott szolgáltatás igénybevitelével együtt saját nevében vásárolt árukat és szolgáltatásokat továbbértékesíteni és továbbszámlázni, valamint az ellenértéket az Előfizetővel szemben érvényesíteni. A beszélgetési díjak között a Szolgáltató számlája tartalmazza a közvetített szolgáltatások díjait is (emelt díjas számokra irányuló hívások).

A Szolgáltató a számlán szereplő tételeket a vonatkozó kerekítési szabályok szerint összegzi.

7.1.3.2. Elektronikus számlaküldés

Az elektronikus számlaküldési módra történő váltáshoz az Előfizetőnek az adott elektronikus számlaküldési mód használati feltételei szerint regisztrálnia és nyilatkoznia kell, hogy eszerint kíván a nyújtott Előfizetői szolgáltatásokról hiteles elektronikus számlát kapni.

Az Előfizető a hiteles elektronikus számla megtekintési lehetőségének megnyílásáról a regisztráció során általa közölt e-mail címre kap értesítést. A számla hozzáférhetővé tételével és az erre vonatkozó értesítéssel a Szolgáltató a számla megküldésére vonatkozó kötelezettségének eleget tesz, a számlaküldés jogkövetkezményei ezzel az értesítéssel beállnak. Az értesítést követően a számla megtekintése és a számlában feltüntetett befizetési határidőben történő teljesítése az Előfizető felelőssége.



+



+



TV
INTERNET
TELEFON



1519, Budapest
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

Az elektronikus formában kiállított számla kiegyenlítésére készpénz átutalási megbízást, illetve postai számla-befizetési megbízást (postai csekk) a Szolgáltató nem küld. Az Előfizető az elektronikus számlázásra vonatkozó nyilatkozatának visszavonásáig az esedékes számlát az általa választott egyéb módon (pl.: banki átutalás, csoportos beszedési megbízás) egyenlíti ki.

A Szolgáltató elektronikus hívásrészletezőt abban az esetben küld az Előfizetőnek, amennyiben azt az Előfizető a hívásrészletezőre vonatkozó szabályok szerint igényelte.

Ha az Előfizető az elektronikus számlaküldésre vonatkozó nyilatkozatát visszavonja, ez a Szolgáltató részéről történő visszaigazolástól hatályos, a Szolgáltató a visszaigazolással egyidejűleg jogosult meghatározni azt a számlázási időszakot, melytől kezdődően elektronikus számla helyett ismét papír alapú számlát küld az Előfizető részére.

Ha az Előfizetőt jogszabály alapján az elektronikus formában kiállított számla vonatkozásában megőrzési kötelezettség terheli, az ilyen kötelezettségének az Előfizető köteles eleget tenni a jogszabályban meghatározott archiválási (megőrzési) előírások betartásával, e körben a Szolgáltatót felelősség nem terheli.

7.1.3.3. A számlakiegyenlítés határideje, a késedelmi kamat, hibás számla

A befizetési határidő az a számlán feltüntetett naptári napokban meghatározott határidő, amely határidőig a számla ellenértéknek a Szolgáltató számlájára meg kell érkeznie. Jelen ÁSZF-ben, Egyedi előfizetői szerződésben, illetve az igénybe vett szolgáltatásra vonatkozó számlán a fizetési, befizetési, díjfizetési stb. határidő az adott szolgáltatás ellenértékének befizetési határidejét jelenti.

Az Előfizető részéről történő pénzügyi teljesítés, azaz a számla megfizetésének napja az a naptári nap, amikor a számla ellenértéke a Szolgáltató számlájára megérkezik. Banki átutalás esetén a teljesítés időpontja az a nap, amikor a számla ellenértékét a Szolgáltató bankszámláján jóváírták.

Amennyiben a számlázási időszakon kívül számla kibocsátása válik szükségessé (pl. Egyedi értékhatár elérése esetén) a számla összegének befizetési határideje a számla kiküldésétől számított 8 nap.

7.1.4. A Szolgáltató hibás számlázása

A Szolgáltató a hibásan felszámított és az Előfizető által megfizetett díjat az Előfizetőnek az Előfizető késedelmes teljesítésére irányadó késedelmi kamattal növelt értékben jóváírja az Előfizető számláján, vagy külön kérésre visszautalja az Előfizetőnek. Díjvisszatérítés esetén a Szolgáltató kamatfizetési kötelezettségének kezdő napja a számla ellenértékének Szolgáltató számlájára történő megérkezésének napja (befizetési határidő).

Az Előfizetői szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató 100 Ft-nál kisebb összeget nem köteles visszatéríteni.

7.1.5. Az Előfizető késedelmes számla kiegyenlítése esetén a Szolgáltató által alkalmazott jogkövetkezmények

Ha a számla összege a befizetési határidőig nem érkezik a Szolgáltató számlájára, a Szolgáltató jogosult késedelmi kamatot felszámítani, valamint a késedelemmel összefüggő költséget (fizetési felszólítási eljárás díja, követelés kezelési díj) - megfizettetni. Ha az Előfizető a fizetési kötelezettségének nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult díjköteles fizetési felszólításokat küldeni az Előfizető részére követelésének érvényesíthetősége érdekében. A fizetési felszólítás megszakítja az elévülést. A kedvezmény igénybevételekor kötött megállapodás aláírásával létrejött tartozás-elismerés az esetleges behajtási eljárás során felhasználható.

7.1.5.1. Késedelmi kamat

A késedelmi kamatot a befizetési határidő lejártát követő napok számával arányosan kell meghatározni a tartozás összegének és az éves 10% késedelmi kamatláb szorzatának alapján. Késedelmi kamatfizetési kötelezettség kezdő napja a befizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg a számla ellenértéke a Szolgáltató számlájára nem



+



+



TV
INTERNET
TELEFON



1519, Budapest
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

érkezik meg. Elutasított Díjreklamáció esetén az Előfizetőt késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.

7.1.5.2. Fizetési felszólítás eljárási díja

A díj mértékét az 1.sz. melléklet tartalmazza.

7.1.5.3. Követeléskezelési díj

Szolgáltató jogosult lejárt számlatartozás esetén az általa megbízott követeléskezelő társaság részére az Előfizető adatait jogos követelése behajtása céljából átadni, továbbá a követeléskezelő társaság eljárásának adminisztrációs költségét követeléskezelési díjként az Előfizetőre áthárítani. A követeléskezelési díj mértékét az 1.sz. melléklet tartalmazza.

7.2. A különböző fizetési módokból adódó, Előfizetőt érintő eltérések

Az Előfizető számláját készpénzes fizetési mód vagy pénzforgalmi szolgáltató útján vagy más elektronikus módon rendezheti az alábbiak szerint.

7.2.1. Készpénzes fizetési mód

Ha az Előfizető készpénzes fizetési módot választott, a Szolgáltató által kiküldött számla a befizetést szolgáló postai készpénz-átutalási megbízást, illetve postai számla-befizetési megbízást is tartalmazza. Amennyiben az Előfizető a számláját nem a Szolgáltató által kiküldött postai készpénz-átutalási megbízással, illetve postai számlabefizetési megbízással rendezi, a felmerülő banki (pénzforgalmi) költség és a teljesítés egyéb járulékos költségei az Előfizetőt terhelik.

7.2.2. Pénzforgalmi szolgáltató útján vagy más elektronikus módon történő fizetés

Az Előfizető ezen fizetési módon belül a fizetési kötelezettségét az alábbiak szerint teljesítheti:

- banki átutalással.
- az Előfizető felhatalmazása alapján csoportos beszedési megbízás útján a pénzforgalmi szolgáltatónál vezetett folyószámláról beszedve,
- az Előfizető választása szerinti más fizetési módokkal (bankkártya, Internetes fizetés).

Az a) és c) pont szerinti esetben az Előfizető az átutaláskor kitölthető „közlemény” rovatban köteles feltüntetni az Ügyfél azonosítót és a számla sorszámát. Ennek elmaradásából eredő következményekért az Előfizető felel.

A felmerülő banki (pénzforgalmi) költség az Előfizetőt terheli.

7.3. A kártérítési eljárás szabályai

7.3.1. Felelősség, kártérítés, elévülés

A Szolgáltató Eht. 143. § (1). bekezdés szerint korlátozott felelőssége a tényleges kárra vonatkozóan is csak felróhatósága esetében áll fenn, azaz a Szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetve a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható. Nem téríti meg a Szolgáltató a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása és csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget azokért a károkért, amelyek az Előfizetőt amiatt érik, mert a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságát visszavonják, vagy úgy módosítják, hogy ennek következtében nem tud eleget tenni az Előfizetői szerződésben foglalt kötelezettségeinek.

Az Előfizető felel a nem a Szolgáltató tulajdonában álló hálózat és elektronikus hírközlési végberendezés meghibásodásából, a nem szabványos, vagy minősített berendezés csatlakoztatásából, a berendezések ellenőrzésének megakadályozásából, a hibaelhárítás nem megfelelő biztosításából, a berendezés hívhatóságának akadályozásából eredő, a Szolgáltatónak okozott kárért.



+



+



TV
INTERNET
TELEFON



1519, Budapest
Pf.: 1446
www.flip.hu
1446

Az Előfizető felelőssége az elektronikus hírközlési végberendezés használójának magatartására is kiterjed. Eszközvásárlás esetén az eszköz adásvételi szerződésre, eszköz bérlete esetén az eszköz bérletére a Ptk. szabályai vonatkoznak, így az eszközvásárlásból vagy bérletből eredő jogok és kötelezettségek 5 év alatt évülnek el.

7.3.2. Vis maior, előre nem látható, elháríthatatlan körülmények

A Szolgáltató nem felel az olyan, a szerződéskötéskor előre nem látható, ellenőrzési körén kívül eső, külső ok miatt bekövetkező károkért, amelyekkel kapcsolatban nem volt elvárható, hogy a szerződésszerű teljesítést akadályozó körülményt elkerülje, vagy annak kárvetkezményeit elhárítsa (vis maior). Ezen okok különösen:

- háborús cselekmények, szabotázs, lázadás, robbantásos merénylet, forradalom,
- más szükséghelyzet, elemi csapás, tűzvész, természeti katasztrófák, földrengés, tűzvész, járvány, árvíz, szélvihar, villámcsapás;
- munkabeszüntetés, valamint a honvédelmi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés;
- súlyos üzemzavarok, embargó, bojkott, behozatali-kiviteli tilalmak.

7.3.3. A kártérítési eljárás

Az Előfizető a vagyonában bekövetkezett kár megtérítésére vonatkozó igényét a Szolgáltatónak írásban nyújthatja be, a kártérítés elbírálásához, és a kár mértékének megállapításához szükséges valamennyi, hitelt érdemlő bizonyítékkal.

A Szolgáltató az Előfizető kártérítési igényét nyilvántartásba veszi, majd az érdemi elbíráláshoz szükséges, hiánymentesen benyújtott kérelem alapján lefolytatja a vizsgálatát.

Ha a Szolgáltató kártérítésért való felelőssége fennáll, a Szolgáltató az Előfizető igazolt, vagyonban bekövetkezett kárát megtéríti, a hiánymentesen benyújtott kárigény Szolgáltatóhoz történő beérkezésétől számított 30 napon belül. Ha a Szolgáltató nem felelős az okozott kárért, nem állapítható meg károkozás, az Előfizető nem bizonyította a kárát (a kár mértékét is ideértve), vagy a kártérítés az elmaradt haszon megtérítésére vonatkozik, a Szolgáltató a kárigényt az előzőekben meghatározott határidőn belül elutasítja.

7.4. Az Előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai

7.4.1. Általános szabályok

A Szolgáltató mentesül a kötbér, illetve kártérítés megfizetésére vonatkozó kötelezettsége alól, ha a szerződésszerű teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy tesz eleget, hogy

- a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az Előfizető egyenlegén jóváírja;
- az Előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben fizeti meg, saját választása szerint a következő módok valamelyikén: jelenlévők esetében az ügyfélszolgálaton; amennyiben a Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik banki átutalással; vagy postai úton. (Eszr. 3.§ (9))

7.4.2. Kötbér fizetésének esetei

7.4.2.1. Előfizetői szolgáltatás nyújtásának késedelmes megkezdése esetén fizetendő kötbér
Az Előfizetői szerződés alapján Szolgáltató a 2.4.1 pontban foglalt határidőben köteles az Előfize-



+



+



TV
INTERNET
TELEFON



1519, Budapest
Pf.: 1446
www.flip.hu
1446



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

tői szolgáltatás nyújtását megkezdeni.

A vállalt határidő elmulasztása esetén a Szolgáltatónak kötbért kell fizetnie, amelynek összege minden késedelmes nap után

- a) az ÁSZF-ben foglalt kedvezmények nélküli telepítési vagy belépési díj egy tizenötöd része;
- b) telepítési és belépési díj hiányában az Előfizetői szerződés szerinti díjcsomagra az ÁSZF-ben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, vagy előre fizetett Előfizetői szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa (Eszr. 7. § (3)).

7.4.2.2. Meghiúsulási kötbér

Amennyiben az Előfizetői szerződésben foglalt létesítési határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az Előfizetői szerződést az Eht. 134. § (2) bekezdése szerint felmondja, a Szolgáltatónak a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől az Előfizetői szerződés megszűnéséig a 7.4.2.1 pontban meghatározott kötbér felét kell megfizetnie (Eszr. 7. § (4)).

7.4.2.3. Hibaelhárításhoz, a hibaelhárításról valamint a hiba kivizsgálásáról szóló értesítés elmulasztásához kapcsolódó kötbér

A Szolgáltatónak kötbért kell fizetnie

- a) az 6.1.2 pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig; (Eszr. 23. § (1) a.,)
- b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő (6.1.1 pont) eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig. (Eszr. 23. § (1) b.,)

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap a Hibabejelentés hónapjára vonatkozó, Egyedi előfizetői szerződés szerinti havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg (Eszr. 23. § (3)).

A kötbér mértéke

- a) az a) pont szerinti esetben a vetítési alap kétszerese;
- b) a b) pont szerinti esetben, ha a hiba következtében az Előfizetői szolgáltatást csak az Előfizetői szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiség csökkentésével lehetett igénybe venni, a vetítési alap négyszerese;
- c) a b) pont szerinti esetben, ha a hiba következtében az Előfizetői szolgáltatást nem lehetett igénybe venni, a vetítési alap nyolcszorosa (Eszr. 23. § (2)).

7.4.2.4. Korlátozásból visszakapcsolás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

A korlátozásból visszakapcsolásra irányadó határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmadának megfelelő mértékű kötbért fizet. Visszakapcsolási díj hiányában a kötbér mértéke az Előfizetői szerződés alapján az adott Előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve előre fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egyharmincad részének négyszerese (Eszr. 19. § (2)).

7.4.2.5. Átírás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

Az átírássra irányadó határidő elmulasztása esetén a kötbér minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede (Eszr. 14. § (4)).

7.4.2.6. Áthelyezés késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

Az áthelyezésre irányadó határidő elmulasztása esetén a kötbér összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada (Eszr. 15. § (5)).



1519, Budapest
Pf.: 1446
www.flip.hu
1446

7.5. Akciók és akciós díjak elérhetősége

Az aktuális akciók igénybevételi feltételei az 5. sz. mellékletben érhetők el.

8. A számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások részletes szabályai

A vonatkozó rendelkezéseket az Eszr. 10. § (3) bekezdése alapján 2 sz. mellékletet tartalmazza.

9. Az Előfizetői szerződés időtartama

Az Előfizetői szerződés határozatlan időtartamra jön létre.

10. Adatkezelés, adatbiztonság

Az adatkezelésre és adatbiztonságra vonatkozó rendelkezéseket a 4. sz. melléklet tartalmazza.

11. Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje

Előfizető a jogszabályban meghatározott nyilatkozatait az igénybejelentés során, a szerződés megkötésekor és a szerződés hatálya alatt megadhatja, majd azokat visszavonhatja vagy módosíthatja Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán ügyfélaazonosítást követően. Az egyes nyilatkozatok tartalmát, a megtett nyilatkozatokat az Igény, és/vagy az Egyedi előfizetői szerződés tartalmazza.

12. Az Előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei

12.1. A Szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok

12.1.1. A Szolgáltató által kezdeményezett, közös megegyezésen alapuló szerződésmódosítás Közös megegyezésen alapuló módosításnak minősül, ha a Szolgáltató az Előfizetőt az ÁSZF és/vagy az Egyedi előfizetői szerződés közös megegyezéssel történő módosítására irányuló aján-



+



+



TV
INTERNET
TELEFON



1519, Budapest
Pf.: 1446
www.flip.hu
1446

lattal megkeresi és az Előfizető az ajánlatot elfogadja. A ráutaló magatartással kötött Előfizetői szerződések kivételével a közös megegyezéssel történő szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az Előfizető kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta.

Az elfogadó nyilatkozat megtételére nyitva álló határidő az értesítés kézhezvételétől számított 15. nap.

Előfizető a Szolgáltató közös megegyezésen alapuló szerződésmódosításra vonatkozó ajánlatát a következő módokon fogadhatja el:

- a) kifejezett elfogadó nyilatkozatával, így
 - aa) jelenlévők között, a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodáiban vagy az értékesítési pontokon tett kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozatával (szóban és írásban kötött Előfizetői szerződések esetén);
 - ab) postai úton megküldött írásbeli kifejezett nyilatkozatával (szóban és írásban kötött Előfizetői szerződés esetén);
 - ac) elektronikus levélben megküldött kifejezett nyilatkozatával (szóban és írásban megkötött előfizetői szerződés esetén);
 - ad) szóban kötött Előfizetői szerződés esetén távollévők között szóban (telefonon) kifejezett elfogadó nyilatkozattal;
 - ae) elektronikus hírközlés útján tett nyilatkozatával (szóban kötött Előfizetői szerződés esetén).
- b) határozatlan idejű, de ráutaló magatartással kötött Előfizetői szerződés esetén, ha az Előfizető az Előfizetői szerződés ideje alatt igazolható módon szóban vagy írásban nyilatkozik arról, hogy a szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat elfogadásának minősül
 - ba) ha az Előfizetői szolgáltatást az ajánlatot követően is tovább használja (elfogadás tevőleges ráutaló magatartással); vagy
 - bb) ha az ajánlat elfogadásával kapcsolatos nyilatkozatot adott határidőn belül nem teszi meg az Előfizető (hallgatólagos elfogadás).

Ha az Előfizető a Szolgáltató Előfizetői szerződés módosítására irányuló ajánlatát nem fogadja el, a Szolgáltató a 12.3. pontban írt rendelkezések figyelembevételével jogosult az Előfizetői szerződés felmondására.

12.1.2. A Szolgáltató jogosultsága a szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok

12.1.2.1. Az egyoldalú szerződésmódosítás esetei

A Szolgáltató az Előfizetői szerződést az Egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- a) a jogszabályváltozás vagy hatósági döntés miatt szükséges módosítások esetén (Eht. 132. § (2) b));
- b) olyan esetben, ha az Előfizetői szerződés vagy az Előfizetői szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az Előfizető számára előnyös módon változnak meg (Eht. 132. § (2) e));
- c) ha a módosítás az Előfizetői szerződés vagy az Előfizetői szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek egyértelművé, egyszerűbbé, átláthatóbbá és közérthetőbbé tételét vagy elírások javítását szolgálja, ideértve az egyes szövegek pontosítását, érthetőséget szolgáló kiegészítéseket, javításokat és szerkesztéseket;
- d) egyes díjcsomagok nevét vagy a díjcsomagok nem lényeges tartalmi elemeit érintő kiegészítések és módosítások;
- e) olyan módosítások, amelyek nem érintenek megkötött Egyedi előfizetői szerződést, és



+



+



TV
INTERNET
TELEFON



1519, Budapest
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

nem érintik az Alapvető díjszabást sem;

- f) olyan Előfizetői szolgáltatásoknak, kiegészítő szolgáltatásoknak, tranzakciók díjazási feltételeinek, díjtételeinek és szerződési feltételeinek a módosítása esetén, amelyeket az Előfizető egyedileg vesz igénybe, és azt a Szolgáltató egyedileg számlázza;
- g) a megkötött Egyedi előfizetői szerződések feltételeit közvetlenül nem érintő egyéb rendelkezések módosítása esetén;
- h) határozatlan tartamra meghirdetett vagy Egyedi előfizetői szerződésben biztosított kedvezmények esetében a kedvezmény visszavonására vonatkozó módosítások esetén;
- i) díjsomagok, szolgáltatások, opciók, kiegészítő szolgáltatások jövőre nézve történő megszüntetése esetén;
- j) az Előfizetői szolgáltatások tartalmának olyan más, elérhető szolgáltatással kiegészítése esetén, amely külön Előfizetői akaratnyilvánítás vagy megrendelés hiányában az Előfizető részére nem jelent többletterhet vagy fizetési kötelezettséget.
- k) ha a Szolgáltató helyébe más szolgáltató lép a Szolgáltató átalakulása vagy az Előfizetői szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés következtében lép (Eht. 133. §);
- l) a gazdasági, üzemeltetési, működési költségek megváltozásával, vagy műszaki-technológiai fejlesztésekkel összefüggő olyan változások esetén, amelyek miatt az Előfizetőknek nyújtott szolgáltatást a Szolgáltató a korábbiakhoz képest csak megváltozott feltételekkel képes nyújtani, ideértve:
 - la) az eszközök, technológiák fejlődéséből eredő változtatási igényeket, elősegítve az új technológiák fejlesztését és terjedését, és a technológia semleges szolgáltatást;
 - lb) a Szolgáltató számlázási rendszerét érintő változásával szükségképpen együtt járó változtatásokat;
 - lc) a Szolgáltató érdekkörén kívül eső változásokkal összefüggő, elkerülhetetlen módosítási igényeket;
 - ld) az Előfizetők kiszolgálásában történő folyamati módosításokat, így különösen az Előfizető azonosításának módjában és a számlázási ciklusban történő módosításokat;
- m) 12.1.3. pont szerinti díjmódosítás esetén;
- n) egyéb, az Egyedi előfizetői szerződésben meghatározott feltétel bekövetkezése esetén.

A fenti d), e), g), l) és n) pont szerinti módosítások nem eredményezhetik az Előfizetői szerződés feltételeinek lényeges módosítását, ha a módosítást okozó körülmény előrelátható volt vagy nem volt lényeges.

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés egyoldalú módosítása esetén a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az Előfizetőket az ÁSZF-ben foglaltak szerint értesíti, az Előfizetőket megillető felmondás feltételeiről és a felmondás jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatással együtt. Nem köteles a Szolgáltató ezen értesítési határidőket alkalmazni, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott Előfizetői szolgáltatásokra vonatkozó Előfizetői szerződést nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetési díj csökken (Eht. 132. § (4) és (6)).

Az ÁSZF akciókat tartalmazó mellékletének módosítása esetén a Szolgáltató az Előfizetők értesítését mellőzve köteles a mellékletet közzétenni, rendelkezésre bocsátani, valamint a módosítás hatálybalépését követő 8 napon belül a Hatóságnak megküldeni.



+



+



TV
INTERNET
TELEFON



1519, Budapest
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

Ha a Szolgáltató az Előfizetőt az egyoldalú szerződésmódosításról értesíti, az értesítésnek az alábbiakat tartalmazza:

- a) pontos utalást az ÁSZF módosított rendelkezéseire;
- b) a módosítások lényegének rövid leírását;
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- d) a közzétett ÁSZF elérhetőségét;
- e) ha a Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatások díját módosítja, vagy a díjban foglalt szolgáltatás mennyiségét csökkenti, akkor a módosított díjat, mennyiséget és a változás összegét, több szolgáltatást tartalmazó díjcsomagok esetében szolgáltatásonként elkülönítve;
- f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja;
- g) az Előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat (Eszr. 12. § (2)).

Ha az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó módon (SMS vagy MMS útján) kerül sor, a megküldött értesítés a következőket tartalmazza:

- a) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- b) amennyiben ez lehetséges, pontos utalást az általános szerződési feltételek módosított rendelkezéseire;
- c) a közzétett általános szerződési feltételek internetes honlapon történő elérhetőségét;
- d) az Előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokra történő utalást (Eszr. 12. § (3)).

12.1.2.2. Egyoldalú szerződésmódosítás esetén az Előfizetőt megillető felmondási jog

Az Előfizető a határozatlan idejű Előfizetői szerződést azonnali hatállyal bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani.

12.1.3. Díjmódosítás

A Szolgáltató jogosult a díjakat a határozatlan időre kötött Előfizetői szerződések tekintetében egyoldalúan módosítani a 12.1.2.1. pontban foglalt eseteken túl az alábbi feltételek bármelyikének fennállása esetén:

- a) harmadik személlyel fennálló szerződéses kapcsolatból eredő, az Előfizetői szerződés megkötésekor előre nem látható költségnövekedés esetén, ha a díj közvetlenül beépül a szolgáltatás díjába (Eszr. 13. § (1));
- b) a fogyasztói árszínvonal legalább 0,1 %-os változása esetén a Szolgáltató jogosult az Előfizetői szolgáltatás díjának naptári évenként legfeljebb egyszeri módosítására, amely módosítás következtében a díjváltozás mértéke nem haladhatja meg a megelőző naptári évre a Központi Statisztikai Hivatal által megadott tényleges fogyasztói árindex mértékét. (Eszr. 13. § (2)-(3)).



+



+



**TV
INTERNET
TELEFON**

12.2. Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje

Ha a Szolgáltató az Előfizető módosításra irányuló ajánlatát elfogadja, az ajánlat beérkezésétől számított legfeljebb 15 napon belül teljesíti, kivéve az áthelyezést, amelyre külön rendelkezések vonatkoznak.

12.2.1. Átírás

12.2.1.1. Az átírás általános szabályai

Az Előfizető igénye alapján a Szolgáltató az Előfizetői szerződést módosítja, ha az Előfizető



1519, Budapest
Pf.: 1446
www.flip.hu
1446

személyében szerződés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás következik be (átírás) (Eht. 132. § (9)). Névváltozás – az Előfizető személyének változása nélkül - nem minősül átírásnak. Átírás és az előfizetői hozzáférési pont áthelyezése egy időben nem kérhető. Amennyiben az Előfizetőnek lejárt díjtartozása van, a Szolgáltató nem teljesíti az átírást. Átírás kizárólag a Szolgáltató értékesíthető díjsomagjai tekintetében igényelhető. Az átvevő Előfizető által fizetendő átírási díj mértékét az 1. sz. melléklet tartalmazza.

Az átírás alapjául szolgáló tényekről az átírást kezdeményező Feleknek kell nyilatkozniuk. Az átírási kérelemnek legalább az alábbi adatokat és nyilatkozatokat kell tartalmaznia:

- az Előfizetői szolgáltatás adatai (Előfizetői szolgáltatás neve, létesítési cím, hívószám);
- az átadó és az átvevő Előfizető adatai az átvevő Előfizető előfizetői kategóriája (Egyéni vagy Üzleti előfizető);
- az átadó és az átvevő Előfizető aláírása.

Amennyiben az átíráshoz az Egyéni előfizető halála miatt kerül sor, a 12.2.1.2. pont rendelkezései irányadók. Amennyiben az átadó Előfizető Üzleti előfizető, a 12.2.1.3. pont rendelkezései irányadók.

Az átírást a Szolgáltató az alábbi feltételek maradéktalan teljesülése esetén végzi el:

- Az átadó Előfizetőnek nincs lejárt díjtartozása, vagy vállalja, hogy az átírás teljesítéséig az átírással érintett Előfizetői szolgáltatásra vonatkozó összes kiegyenlített tartozását a Szolgáltató felé a Szolgáltató által számára előírt fizetési határidőben teljesíti.
- Az átadó Előfizető halála esetén, vagy ha a jogi személy átadó Előfizető ellen csőd- vagy felszámolási eljárás van folyamatban, illetve a jogi személy jogutód nélkül szűnt meg, a Szolgáltató az átírást akkor teljesíti, ha az átvevő Előfizető az átadó Előfizetőnek az átírással érintett Előfizetői szolgáltatásra vonatkozóan az átírás időpontjáig felmerült összes kiegyenlített tartozását a Szolgáltató felé a számlán/számlákon feltüntetett fizetési határidőben teljesíti.
- Az átírás olyan Előfizetői szolgáltatásra/díjsomagra vonatkozhat, amelyet a Szolgáltató az átírás időpontjában is értékesít

Ha az átírási kérelmet benyújtó Előfizető az átíráshoz szükséges adatokat, iratokat nem csatolja be az átíráshoz szükséges igény benyújtásától számított 10 munkanapon belül, úgy a Szolgáltató az átíráshoz szükséges igényt a fent szabályozott kivételekkel elutasítja, és erről az átírási kérelmet benyújtó Előfizetőt értesíti.

Az Előfizetői szerződés átírás folytán történő módosulása esetén az átadó Előfizető előfizetői jogviszonya akkor szűnik meg, amikor az átvevő Előfizető a helyébe lép.

Az Előfizető az átíráshoz és az egyes Előfizetői szolgáltatásoknál meghatározott egyedi eseteken kívül nem jogosult arra, hogy az Előfizetői szerződés megkötésével az őt megillető jogokat (követeléseket) egészében vagy részben harmadik személyre ruházza át.

12.2.1.2. Átírás az előfizető halála és öröklés esetén

Az Előfizető halála esetén az átvevő Előfizető köteles igazolni az átadó Előfizető halálát a halotti anyakönyvi kivonat és/vagy hagyatékátadó végzés Szolgáltatónak történő bemutatásával. A Szolgáltatónak az Előfizető haláláról történt tudomásszerzésével (azaz a halotti anyakönyvi kivonat hitelt érdemlő másolatának Szolgáltató által történt kézhezvételekor) az Előfizetői szerződés megszűnik, ha valamely örökös az Előfizető haláláról szóló értesítéssel együtt nem kéri az Előfizetői szerződés átírását.

A Szolgáltató a hagyatékátadó végzés alapján az örökös írásbeli kérelmére az Előfizetői szerződést – az örökös eltérő nyilatkozata hiányában – átírja az örökösre. Több örökös esetén az örökösök írásbeli megállapodása irányadó.



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

A Szolgáltató az Előfizető haláláról történő tudomásszerzés időpontjától az örökös jelentkezéséig vagy a hagyatéki eljárás jogerős befejezését követő 30. napig a jogviszonyt szüneteltetési díj nélkül szüneteltetheti. Öröklés miatt történő átirás esetén a Szolgáltató nem számít fel átirási díjat.

12.2.1.3. Átirás Üzleti előfizető esetén

Ha az Előfizető személye azért változik, mert az Üzleti előfizető személyében jogutódlás történt (így különösen átalakulás, egyesülés, szétválás esetén), a jogutódlást a Szolgáltató átirásnak megfelelő szabályok szerint vezeti át, ha az ezt igazoló eredeti vagy hiteles másolati dokumentumokat az Előfizető a rendelkezésére bocsátja. Az Üzleti előfizető jogutódlása esetén a Szolgáltató nem számít fel átirási díjat.

Ha felszámolás vagy csődeljárás alatt álló Üzleti előfizető átadó Előfizetőként kezdeményezi az Előfizetői szolgáltatás átirását, a felszámolási-, illetve csődeljárás megkezdése előtt keletkezett díjtartozást nem az átirás, hanem a felszámolási-, illetve csődeljárás során érvényesíti a Szolgáltató. Az Előfizetői szolgáltatás átirása tárgyában benyújtott kérelemnek tartalmaznia kell a 2.1.4 pont szerinti iratokat az átvevő Előfizetőre vonatkozóan.

12.2.2. Áthelyezés

12.2.2.1. Az áthelyezés általános szabályai

Az Előfizető kérheti, hogy a helyhez kötött szolgáltatást a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén az Előfizető által kért más helyen nyújtsa (áthelyezési igény) (Eszr. 15. § (1)). Az áthelyezés csak olyan Előfizetői szolgáltatásra vonatkozhat, amelyet a Szolgáltató az áthelyezés igénylésének időpontjában is értékesít.

A Szolgáltató nem köteles áthelyezni az Előfizetői szolgáltatást akkor, ha az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben lejárt díjtartozása van, és/vagy korlátozás alatt áll. Az áthelyezési igényben az Előfizetőnek közölnie kell, hogy az Előfizetői hozzáférési pontot mely címre kéri, ennek hiányában a Szolgáltató az áthelyezési igényt elutasítja. A szolgáltató nem köteles az áthelyezési igényt teljesíteni, ha az előfizetőnek az áthelyezési igény benyújtásakor a 137. § (1) bekezdés c) pontja szerinti díjtartozása áll fenn.

Az áthelyezési igény teljesítésére a 2.4. pont szerinti határidők irányadóak.

12.2.2.2. Az áthelyezés díja

A Szolgáltató az áthelyezésért áthelyezési díjat számíthat fel, amelynek mértékét az 1. sz. melléklet tartalmazza (Eszr. 15. § (3)).

12.2.2.3. Az áthelyezésre vonatkozó további rendelkezések

Az Előfizetői hozzáférési pont áthelyezése és átirása kölcsönösen kizárják egymást, ilyen esetben a Szolgáltató az előbb benyújtott kérelmet, egyidejűleg benyújtott kérelmek esetén az átirást teljesíti.

Ha az Előfizető a jogviszonyát megszünteti, és ezt követően áthelyezési igénnyel fordul a szolgáltatóhoz, azt a Szolgáltató új Igénynek tekinti, és az Előfizetői szerződés létrejöttére vonatkozó szabályok szerint jár el.

12.3. A Szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

12.3.1. Szolgáltató rendes felmondása

Az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi rendes felmondásának felmondási ideje 60 nap. A Szolgáltató az Előfizetői szerződés felmondását

- írásban, tértivevényes levélben küldi meg; vagy
- ha az Előfizetői szerződésben az Előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben küldi meg, amelynek kézbesítése hitelt érdemlően igazolható.



+



+



TV
INTERNET
TELEFON



1519, Budapest
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

Az Előfizetői szerződés felmondása nem mentesíti az Előfizetőt a Szolgáltató Szerződésből eredő követeléseinek kielégítése alól.

12.3.2. Szolgáltató rendkívüli felmondása

12.3.2.1. Az Előfizetői szerződés 15 napos felmondási idővel történő felmondásának esetei
A Szolgáltató az Előfizetői szerződés megszűnése esetén az Előfizetői szerződést 15 napos felmondási idővel az alábbi esetekben mondhatja fel:

- a) 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.
Ilyen esetnek minősül különösen a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését veszélyeztető cselekmény, ha az Előfizető az Előfizetői szolgáltatáshoz használt eszközöket a Szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, megrongálja, vagy ha az Előfizető az Előfizetői hozzáférési ponthoz a követelményeknek meg nem felelő végberendezést csatlakoztat, vagy ha az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközöket nem az Előfizetői szerződésben rögzített vételi helyen illetve Előfizetői hozzáférési ponton működteti.
- b) Az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához vagy elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze.
- c) Az Előfizető az Előfizetői szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja (Eht. 134. § (6)).
- d) A rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető az Előfizetői szerződés megkötése vagy Előfizetői szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette (Eszr. 19. § (5)).

12.3.2.2. Az Előfizetői szerződés 30 napos felmondási idővel történő felmondása, és azon határidő megjelölése, ameddig az Előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a Szolgáltató a szerződést felmondaná

A Szolgáltató az Előfizetői szerződést az Előfizető díjfizetési kötelezettségének elmulasztása esetén 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki, kivéve:

- a) 10 000 Ft-nál nem magasabb havi előfizetési díj esetén, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget,
- b) havi előfizetési díj hiányában vagy 10 000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén, ha a díjtartozás összege nem haladja meg a 10 000 Ft-ot, vagy
- c) ha az Előfizető a díjtartozás összecsúszását vitatja, és a vita rendezése érdekében a jogvita elbírálására jogosult szervhez kérelmet terjesztett elő, amelyről másolatban tájékoztatta a Szolgáltatót, feltéve, hogy az Előfizető a nem vitatott és a szolgáltatás igénybevételéért esedékes díjakat folyamatosan megfizeti. (Eht. 134. § (7)).

Az Előfizetői Szerződésnek az Előfizető szerződésszegésére tekintettel történő megszűnésével egyidejűleg a szerződésből származó minden fizetési kötelezettség azonnal esedékessé válik. Az Előfizetői Szerződés megszűnésekor a Szolgáltató az utolsó tárgyidőszakra vonatkozó számlát valamint a Szolgáltatás alapján járó, még ki nem egyenlített és esedékes tartozásról számlát küld az Előfizető részére.

Az Előfizető a Szolgáltató azon költségét, amely a díjfizetési kötelezettségnek az elmulasztása miatt, a fizetési felszólítás kiküldésével kapcsolatban merül fel, a tartozással egyidejűleg köteles megtéríteni. A díj mértékét az 1. sz. melléklet tartalmazza.



+



+



TV
INTERNET
TELEFON



1519, Budapest
Pf.: 1446
www.flip.hu
1446

12.3.2.3. Vagyonbi biztosíték

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás rendkívüli felmondása helyett Vagyonbi biztosítékot kérni az Előfizetőtől.

12.4. Az Előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

12.4.1. Előfizető rendes felmondása

Az Előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést azonnali hatállyal bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. A felmondást legalább a 12.4.1.1 pont szerinti adattartalommal kell a Szolgáltató tudomására hozni.

12.4.1.1. Felmondás tartalmi elemei írásbeli felmondás esetén

- 2.2.1 a) pont szerinti személyes adatok;
- az Előfizető azonosításához használt azonosítók;
- megszüntetni kívánt Előfizetői szolgáltatás(ok) megnevezése;
- Előfizetői szolgáltatás megszüntetésének (az Előfizetői hozzáférési pont leszerelésének) megrendelt időpontja, ha az Előfizető meghatározott időpontra kéri a megszüntetést;
- az Előfizetői szerződés megszüntetésére vonatkozó szándék egyértelmű jelzése;
- az Előfizető aláírása.

12.4.1.2. Felmondás tartalmi elemei szóbeli (telefonos ügyfélszolgálat útján) történő felmondás esetén

- az Előfizető azonosításához használt azonosítók (így az Előfizető Ügyfél azonosítója és jelszava)
- megszüntetni kívánt Előfizetői szolgáltatás(ok) megnevezése;
- Előfizetői szolgáltatás megszüntetésének (az Előfizetői hozzáférési pont leszerelésének) megrendelt időpontja, ha meghatározott időpontra kéri a megszüntetést;
- az Előfizetői szerződés megszüntetésére vonatkozó szándék egyértelmű jelzése.

12.4.1.3. Felmondó nyilatkozat Szolgáltató általi ellenőrzése

A Szolgáltató jogosult ellenőrizni, hogy a felmondó nyilatkozatot az arra jogosult tette-e, így a felmondó nyilatkozatot foglalt, MT megfelelő azonosítást vagy a dokumentumok ellenőrzését követően fogadja be. Ha a felmondást követően az Előfizető lakcíme vagy értesítési címe megváltozik, az Előfizető köteles az új értesítési címéről a Szolgáltatót tájékoztatni.

12.4.2. Előfizetőt a Szolgáltató szerződésszegésével összefüggésben megillető felmondási jog, és az üzlethelyiségen kívül és távollévők között megkötött előfizetői szerződés esetén megillető elállási és felmondási jog

Az Előfizető azonnali hatállyal felmondhatja az Előfizetői szerződést, ha a Szolgáltató az Előfizető Hibabejelentéseit követően a hibát szerződésszegő módon 30 napig nem tudja elhárítani.

Az üzlethelyiségen kívül és távollévők között megkötött előfizetői szerződés esetén az Előfizető az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények és indoklás nélkül elállhat az Előfizetői szerződéstől. Ha a Szolgáltató az Előfizetői szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdte, az Előfizetőt az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indoklás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg. (Eszr. 7. § (6))

Az Előfizető rendkívüli felmondása esetén az Előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

12.5. Egyéb Előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételek

12.5.1. Az Előfizetői szerződés megszűnésének esetei

Az Előfizetői szerződés megszűnik:

- a Felek közös megegyezésével Eht. 134. § (10a) d));
- Előfizető elállása esetén (Eszr. 7. § (6) és 8. § (2));
- az Előfizető halálával, jogutód nélküli megszűnésével (Eht. 134. § (10a) a)), a 12.2.1.2. pontban meghatározott esetben;
- a Szolgáltató jogutóddal vagy jogutód nélküli megszűnésével (Eht. 134. § (10a) b));
- az átadó szolgáltatóval fennálló Előfizetői szerződés a számhordozásra vonatkozó szabályok szerint a számhordozás megvalósulásával (Eht. 134. § (10a) c));
- azon Szolgáltatóval, amely Szolgáltató az Eht. 133. §-ában foglalt módon átalakul, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy Előfizetői szerződés következtében más Szolgáltató lép (Eht. 133. §);
- ha az Előfizetői szolgáltatás nyújtásának megkezdése az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a Felek nem állapodnak meg az Előfizetői szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, az Előfizetői szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik (Eszr. 17. § (5));

12.5.2. Előfizető elállása

Az Előfizető az alábbi esetekben jogosult az Előfizetői szerződéstől elállni:

- Ha a Szolgáltató az Előfizetői szerződésben az Előfizetői szolgáltatás nyújtásának megkezdésére meghatározott határidőt túllépi, akkor az Előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az Előfizető jogosult az Előfizetői szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az Előfizető elállása esetén a Felek egymással elszámolnak, a Szolgáltató az adott Előfizetői szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríti az Előfizető számára, az Előfizető pedig egyidejűleg a Szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak átadja.
- A távollévők között szóban megkötött Előfizetői szerződés esetén az Előfizető az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállhat az Előfizetői szerződéstől. Az Előfizető úgy állhat el az Előfizetői szerződéstől, hogy a Szolgáltató által erre a célra rendszeresített nyomtatványát kitölti, és azt a Szolgáltató részére megküldi. Az Előfizető elállási jogát nem gyakorolhatja, amennyiben a Szolgáltató az Előfizetői szerződésnek megfelelően az Előfizetői szolgáltatás nyújtását megkezdte (45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 20. § és Eszr. 7. § (6)). Ebben az esetben az előfizetőt az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg. (Eszr. 7. § (6))
- Természetes személy Előfizetők esetében amennyiben az Előfizetői szerződést a Felek üzleten kívül, a Szolgáltató helyszíni képviselője útján kötötték meg, az Előfizető az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállhat az Előfizetői szerződéstől (45/2014. (II.26.) Korm. rendelet 20. § és Eszr. 7. § (6)). Ha az Előfizetői szolgáltatás nyújtása már megkezdődött, az Előfizető e határidőn belül indokolás nélkül felmondhatja az Előfizetői szerződést (45/2014. (II.26.) Korm. rendelet 20. §). Az Előfizető úgy állhat el az Előfizető szerződéstől, hogy a Szolgáltató által erre a célra rendszeresített nyomtatványát kitölti, és azt a Szolgáltató részére megküldi (45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 20. §).



+



+



**TV
INTERNET
TELEFON**



1519, Budapest
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

12.5.3. Előfizetői szerződés megszűnése az Előfizető halála vagy jogutód nélküli megszűnése esetén

Megszűnik az Előfizetői szerződés az Előfizető halálával, jogutód nélküli megszűnésével akkor, amikor a halál illetve a megszűnés ténye a Szolgáltató tudomására jut, kivéve, ha a 12.2.1 pontban foglaltak szerinti átírássra kerül sor.

Természetes személy Előfizető esetén az Előfizető halála akkor jut a Szolgáltató tudomására, ha a halotti anyakönyvi kivonat eredetijének vagy hiteles másolata bemutatásra vagy megküldésre kerül, míg nem természetes személy Üzleti előfizető esetében tudomásra jutásnak a jogutód nélküli megszűnésről a vonatkozó hiteles cégbírósági végzés vagy az ezt tanúsító hiteles cégkivonat bemutatása, megküldése minősül.

12.5.4. Az Előfizetői szerződés megszűnése a Szolgáltató jogutóddal való megszűnése esetén (az Előfizetői szerződés átruházása más szolgáltatóra)

Amennyiben a Szolgáltató helyébe – a Szolgáltató Ptk. szerinti átalakulása, vagy az Előfizetői szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés következtében – más szolgáltató lép, a korábbi Szolgáltató vonatkozásában megszűnik az Előfizetői szerződés, és az érintett Előfizetők felé a korábbi Szolgáltató az Eht.133. § (1) bekezdése alapján az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi egyoldalú módosítására vagy az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondására vonatkozó szabályai szerint köteles eljárni.

A korábbi Szolgáltató az egyoldalú szerződésmódosítást csak abban az esetben alkalmazhatja, ha

- a módosítás nem eredményezi az Előfizetői szerződés feltételeinek lényeges módosítását mint az Előfizetői szolgáltatás igénybevételének feltételeit, minőségi célértékeket;
- az új szolgáltató általános szerződési feltételei a korábbi Szolgáltató ÁSZF-éhez való közelítés érdekében úgy módosulnak, hogy a korábbi Szolgáltató ÁSZF-ének lényeges elemei nem változnak;
- a korábbi Szolgáltató az alanyváltásról az Eht. 132. § (4) bekezdésében foglaltak szerint értesíti az érintett Előfizetőket;
- az új szolgáltató a módosított általános szerződési feltételeit megküldi a Hatóságnak;
- mind a régi mind az új szolgáltató eleget tesz bejelentési kötelezettségének (Eht. 133. § (2)).

12.6. Eljárás az Előfizetői szerződés megszűnése esetén

Az Előfizetői szerződés megszűnése esetén az Előfizető köteles a Szolgáltatóval együttműködni, helyhez kötött szolgáltatás esetén az Előfizetői hozzáférési ponthoz a leszerelés érdekében a bejutást, hozzáférést köteles biztosítani.

Ha a Szolgáltató tulajdonában álló technikai eszközöket a Szolgáltató nem szereli le, az Előfizető azt az Előfizetői szerződés megszűnésekor rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban a Szolgáltató valamennyi ügyfélszolgálatán személyesen, vagy postai úton visszaszolgáltatja, ez azonban a szerződés megszűnésének nem feltétele.

Ha az Előfizető a visszaszolgáltatási kötelezettségének az alábbiakban meghatározott időpontig nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult az 1. sz. mellékletben meghatározott átalánykártérítést felszámítani:

- az Előfizetői szerződés Előfizető általi felmondása esetén az Előfizetői szerződés megszűnését követő 8. napig; vagy
- az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondása esetén a felmondásban megjelölt időpontig; vagy
- az Előfizetői szerződés közös megegyezéssel történő megszüntetése esetén a Felek által meghatározott időpontig.



+



+



TV
INTERNET
TELEFON



1519, Budapest
Pf.: 1446
www.flip.hu
1446

Ha az Előfizető a fentiek szerint meghatározott időpontig nem adja vissza az átvételi helyen a Szolgáltató tulajdonát képező eszközöket, az ilyen eszközökkel kapcsolatos kárveszély áthárul az Előfizetőre.

Az Előfizetői szerződésnek a Szolgáltató általi rendkívüli felmondása esetén a Szolgáltató felszámíthatja a kiszállási, begyűjtési díjat, amelynek mértékét az 1. sz. melléklet tartalmazza.

Az Előfizetői szerződés megszűnése nem mentesíti az Előfizetőt a jogviszonyból eredő tartozásai (így díjfizetési kötelezettségei) kiegyenlítésének kötelezettsége alól. A 100 Ft-nál kisebb tartozást az Előfizetőnek nem kell megfizetnie.

13. Az Előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei

13.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

Az Előfizető az Előfizetői szerződés megkötésénél, és az Előfizetői szerződés tartama alatt is együttműködik a Szolgáltatóval, késedelem nélkül tájékoztatja a Szolgáltatót az Előfizetői szerződést érintő minden lényeges tényről, változásról, körülményről.

A felek kötelesek egymásnak megadni minden olyan adatot és információt, amelynek közlése a Szolgáltatás szerződésszerű teljesítéséhez szükséges.

A Előfizető és/vagy jogutódja haladéktalanul köteles értesíteni a Szolgáltatót, ha személyét vagy jogállását, gazdálkodását érintő bármilyen jellegű változás következik be. E kötelezettség elmulasztásából eredő kár a mulasztó felet terheli. Az Előfizető - a kármegelőzési illetve kárenyhítési kötelezettsége teljesítéseként - vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a Szolgáltató Szolgáltatása nem vagy nem kielégítően került teljesítésre. Az értesítés elmulasztása vagy késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató nem felel az esetlegesen felmerülő károkért és/vagy Előfizetőt érintő költségekért.

13.2. Az Előfizetői szolgáltatás rendeltetésszerű használata

Az Előfizető az Előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez szükséges és a használatára bocsátott technikai eszközök Szolgáltató általi felszerelésében a szerződő felek szokásos együttműködési kötelezettsége alapján együttműködik, és az Előfizetői szerződés hatálya alatt felelősséget vállal a hivatkozott eszközök rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért, az eszközökért a felróhatóságtól függetlenül – felelősséggel tartozik.

Az Előfizető az Előfizetői szolgáltatást és a Szolgáltató hálózatát rendeltetésszerűen használhatja. Amennyiben Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, a Szolgáltató jogosult az Előfizetői szolgáltatásnak az Előfizető egyidejű értesítésével történő korlátozására (Eht. 137. § (1)).

Az Előfizetőnek a Szolgáltatás igénybevétele során tekintettel kell lennie más Előfizető nyugalmára, a Szolgáltató előfizetői körének bármely tagját nem zaklathatja, akadályozhatja vagy korlátozhatja a Szolgáltatás igénybevételével.

13.3. A végberendezéssel vagy az Előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek

Az Előfizető a hibaelhárításhoz szükséges mértékben biztosítja a Szolgáltató részére a hálózathoz (kábelekhez) és a hírközlő eszközökhöz való hozzáférést. Az Előfizető a Szolgáltatóval előzetes-



+



+



TV
INTERNET
TELEFON



1519, Budapest
Pf.: 1446
www.flip.hu
1446

sen egyeztetett időpontban a Szolgáltató részére lehetővé teszi, hogy az Előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközök felszerelését és üzembe helyezését elvégezhesse. Az Előfizető az Előfizetői szerződés időtartama alatt biztosítja a Szolgáltató által felszerelt vagy használatba adott eszközök üzemeltetési feltételeit, valamint a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködik.

Ha a Szolgáltató az Előfizető által igényelt hibaelhárítás során megállapítja, hogy a hibát nem a Szolgáltató tulajdonát képező hálózat vagy végberendezés okozta, felhívja az Előfizetőt a szükséges intézkedések megtételére.

Az Előfizető az Előfizetői szerződés hatálya alatt az Előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért helytáll az 1. sz.melléklet szerint meghatározott összeg erejéig.

13.4. Adatváltozás bejelentése

Az Előfizető az adataiban, valamint képviselőjének személyében, továbbá jogállásában, gazdálkodásában bekövetkezett változásokról a Szolgáltatót haladéktalanul, de legkésőbb a változás bekövetkeztétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatja.

Az Előfizető az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatja. A Szolgáltató az előfizetői adatok megváltozására vonatkozó bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését követelheti az Előfizetőtől.

13.5. Együttműködési kötelezettség (hálózatfejlesztéssel és migrációval kapcsolatban)

Ha a Szolgáltató a hálózatának állapotával, új hálózatának kialakításával és használatbavételével, hálózatfejlesztéssel összefüggésben az általa nyújtott Előfizetői szolgáltatást úgy tudja a minőségi követelményeknek megfelelően teljesíteni, hogy az Előfizetői szolgáltatás nyújtása során a használt hálózatot, illetve hozzáférést kicseréli, vagy módosítja, akkor az adott hálózaton kiszolgált Előfizetők műszaki migrálására jogosult és erről az érintett Előfizetőket előzetesen értesíti. Ha a nyújtott Előfizetői szolgáltatás alapjául szolgáló hálózat kiváltására és új hálózatra áttérésére jelen pont alapján kerül sor, a Szolgáltató az érintett szakaszon kiszolgált Előfizetőket a tervezett műszaki munkákat megelőzően legalább 30 nappal értesíti és tájékoztatja őket az együttműködési kötelezettségükről.

Ha a 2.4.3. pont szerinti, az Előfizetői szolgáltatás kiépítése kapcsán meghatározott valamely kötelezettségre az Előfizetői szolgáltatás további nyújtásához is szükségessé válik, az Előfizető az együttműködési kötelezettsége körében ezt az Egyedi előfizetői szerződés megkötését követően is teljesíti a 2.4.3. pont szerinti kötelezettségeit, és a 2.4.3. pont ilyen esetben is irányadó.

Ha az Előfizető az értesítést követően nem teszi lehetővé az Előfizetői szolgáltatás nyújtásához szükséges munkák elvégzését, a Szolgáltató jogosult az Előfizetői szerződés rendes felmondással történő megszüntetésére.

Abban az esetben, ha a szükséges műszaki munkák elmaradása veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, a Szolgáltató jelen pont szerinti együttműködésre vonatkozó felszólítást küld, 3 napos határidő tűzésével. Amennyiben az Előfizető a felszólításban foglalt 3 napos határidőben sem teszi lehetővé a szükséges műszaki munkák elvégzését, a Szolgáltató az Eht. 134. § (6) bekezdés a) pontjára hivatkozással 15 napos határidővel jogosult az Előfizetői szerződés felmondására.



+



+



TV
INTERNET
TELEFON



1519, Budapest
Pf.: 1446
www.flip.hu
1446

13.6. Az Előfizető által küldött információk és/vagy reklámok tartalmával és a kényszerített információ és/vagy reklám küldéssel kapcsolatos kötelezettség

Az Előfizető által küldött információk és/vagy reklámok tartalmával és a kényszerített információ és/vagy reklám küldéssel kapcsolatos adatvédelemmel összefüggő minden felelősség az Előfizetőt terheli.

Az Előfizető a mindenkori hatályos magyar adatvédelmi jogszabályoknak minden körülmények között eleget tesz. Ezen felül kötelezettséget vállal arra, hogy ha a körülményeiben olyan változás következik be, amely következtében az általa teljesítendő adatvédelmi előírásokat részben vagy egészben nem képes teljesíteni, erről a Szolgáltatót azonnali hatállyal írásban értesíti. Ezen értesítés elmaradásából származó károkért, vétkességre tekintet nélkül, az Előfizető felel. Amennyiben az Előfizető az adatvédelmi előírásoknak nem felel meg, úgy az a Szolgáltató oldaláról az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi rendkívüli felmondását eredményezheti. (lásd 12.3.2. pont.)

Mivel a Szolgáltató sem részben, sem egészben nem ismeri a továbbított elektronikus üzenetek tartalmát, és mivel a Szolgáltató egy közvetítő feladatot lát el, miszerint elektronikus hírközlési úton továbbküldi az Előfizető által megadott címre a szintén az Előfizető által létrehozott elektronikus üzenetet, azokkal az adatvédelmi panaszokkal kapcsolatosan, amelyek a kényszerített üzenetekkel és/vagy reklámokkal, illetve az üzenetek és/vagy reklámok tartalmával kapcsolatosak, az Előfizető köteles eljárni.

13.7. A Szolgáltató által postai úton küldött értesítésekre alkalmazandó szabályok

Amennyiben a Szolgáltató tértivevény-szolgáltatással, vagy ajánlott szolgáltatással postai küldeményben értesítést küld az Előfizető részére, a Szolgáltató abban az időpontban eleget tesz az értesítési kötelezettségének, amikor az Előfizető vagy az általa a küldemény átvételére meghatalmazott személy a küldemény átvételét megtagadja. Amennyiben a Szolgáltató tértivevény-szolgáltatással vagy ajánlott szolgáltatással postai küldeményben értesítést küld az Előfizető részére, a küldemény második sikertelen kézbesítésének („nem kereste” jelzés érkezik vissza a Szolgáltatóhoz) megtörténtével a Szolgáltató eleget tesz az értesítési kötelezettségének.

14. A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás

Az Eht. 149/A. § szerinti, kiskorúak védelmét szolgáló, ingyenes szűrőprogram a Szolgáltató honlapján keresztül tölthető le.

A gyermekvédelmi internetes szűrőszoftverek az előfizető igénye szerint korlátozzák a neten keresztül elérhető információk szerzését: akadályozhatják a káros, illegális stb. tartalmak letöltését, a nem kívánt oldalak megtekintését, segíthetik a naplózást, a közösségi oldalak megfigyelését, a személyes adatok védelmét, vagy akár segíthetnek megakadályozni gyermek pornográf jellegű támadások és zaklatás terjedését. A szűrőprogramról további információk elérhetők a Szolgáltató honlapján.



+



+



TV
INTERNET
TELEFON



✉ 1519, Budapest
Pf.: 1446

🌐 www.flip.hu

☎ 1446

15. Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások felsorolása, valamint - amennyiben a szolgáltató fel kívánja tüntetni - az Eht. 132. § (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok, továbbá a kiegészítő médiaszolgáltatások felsorolása és meghatározása

A műsorterjesztési szolgáltatáshoz kapcsolódó médiaszolgáltatásokat és kiegészítő médiaszolgáltatásokat, a kínált csatornák szerepeltetésére vállalt időpontot jelen ÁSZF 1.sz. melléklete tartalmazza.



+



+



**TV
INTERNET
TELEFON**