



Kábeltelevíziós és Internet Szolgáltatás
Kábeltelevíziós és Optikai, Informatikai hálózatok építése

7100 Szekszárd, Rákóczi u. 24.

7100 Szekszárd, Táncsics u. 2.

e-mail: info@tarr.hu vagy support@tolna.net

web: <http://www.tarr.hu/>

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEINEK KIVONATA

1.) A „TARR” Építő, Szolgáltató és Kereskedelmi Kft. ügyfélszolgálati telephelyei:

Ügyfélszolgálat/Napok	SZEKSZÁRD Táncsics M. u. 2.	DOMBÓVÁR Jókai M. u. 9.	DUNAFÖLDVÁR Kossuth L. u. 2.	PAKS Rákóczi F. u. 5-7.	Bonyhád Perczel M. u. 19.
Hétfő	8-16	8-16	8-16	8-16	8-16
Kedd	8-16	8-16	8-16	8-16	8-16
Szerda	8-16	8-16	8-16	8-16	8-16
Csütörtök	8-20	8-16	8-16	8-16	8-16
Péntek	8-16	8-16	8-13	8-16	8-16
Ügyfélszolgálat tel:	40/416-000				

Felügyeleti szerv címe, telefonszáma: Tolna Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség 7100 Szekszárd, Szt. István tér 11/13. Tel: 74/505-600, Baranya Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség 7623 Pécs, József A. u. 10. Tel: 72/507-060, NHH Pécsi Iroda 7623 Pécs, Alkotmány u. 53. Tel: 72-508-800, a területileg illetékes települések Jegyzői. Az általános szerződési feltételben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv, valamint a szolgáltatásra vonatkozó egyéb jogszabályok az irányadók, és a felek a Tolna Megyei Bíróság 7100 Szekszárd Sárvíz u. 6. illetékességét ismerik el.

Az általános szerződési feltételek elérhetők az 1. pontban meghatározott ügyfélszolgálati irodákban és a <http://www.tarr.hu> címen. Kérésre másolati példányt biztosít a szolgáltató 960.-Ft/db másolási díj ellenében a kéréstől számított 2 munkanapon belül.

2.) A szolgáltató műsorelosztási és folyamatos kapcsolatú Internet, Intranet szolgáltatást végez a HFC hálózaton csomag elosztással, részleteiben az Előfizetői Szerződésben található.

3.) Az Előfizetői Szerződést írásban kell megkötni az ügyfélszolgálaton vagy a szolgáltató megbízottjánál a szolgáltató ajánlattételének elfogadásával. Előfizető írásban nyilatkozik arról, hogy egyéni előfizető vagy nem egyéni előfizető. Az előfizető bejelentkezésétől számított lehető legrövidebb időn belül kell megkötni az Előfizetői Szerződést, abban az esetben, ha a műszaki feltételek rendelkezésre állnak, földrajzilag azokon a területeken, ami az Általános Szerződési Feltételekben fel van sorolva.

4.) Az előfizetői hozzáférési pont és a szolgáltatás igénybevételi lehetőségének a vállalási ideje 15 munkanap az igénybejelentéstől számítva abban az esetben, ha az előfizető által megadott földrajzi területen a műszaki feltételek rendelkezésre állnak.

5.) A szolgáltatások minőségi célértékei: az ÁSZF ben leírtak szerint.

6.) Előfizetői Szerződés kötéséhez törvényileg szükséges adatok: név, kapcsolattartó személy megjelölése (amennyiben szükséges) lakhely, tartózkodási hely, születési helye, ideje, anyja neve és születési neve, természetes személy esetén. Nem egyéni előfizető esetén cégjegyzék szám vagy nyilvántartási szám és előfizetői bankszámla szám. Bérlet esetén a tulajdonos fenti adatai és írásos hozzájárulása. Az előfizetői jogviszony a szerződés aláírásával jön létre, határozatlan időre. **Bérlő előfizető jogviszony esetében a kötelezett és kedvezményezett mindenkor a tulajdonos.**

7.) Az Előfizetői Szerződés módosítása: A szolgáltató az Előfizetői Szerződést jogosult egyoldalúan módosítani, az elosztott programok változtatása miatt csomag előfizetői díjjal együtt évközből is, valamint a díjat változtathatja a következő évre vonatkozóan az éves szolgáltatási infláció, a szerzői jogdíjak, a műsorszolgáltatási díjak - valuta árfolyamváltozások, a NHH díja, a Szövetségi díj változásának figyelembe vételével. 16/2003. (XII.27.) IHM rendelet 5.§. szerint. Díjszámítás alapját képezi a működtetési költség és beruházási költség és annak megtérülése. Az Általános Szerződési feltételek megváltozását a módosítás hatályba lépését megelőzően 30 nappal az ügyfélszolgálaton és Interneten közzé kell tenni, valamint az előfizető is e határidővel értesíteni kell a módosításról az alábbiak szerint: tájékoztató levélben, vagy ingyenes időszaki lapban feladott közleménnyel, vagy információs csatornán legalább 15 napig, naponta legalább 3 óra időtartamban vagy névre szóló E-mailben.

Áthelyezés: A szolgáltatás jogosultja (tulajdonos) a Szolgáltatási Szerződés szerinti földrajzi szolgáltatási területen kérheti az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését, melyet a szolgáltató legkésőbb 30 napon belül teljesít, abban az esetben, ha a végrehajtás műszaki feltételei megvannak. Ha a műszaki feltételek hiányoznak, a szolgáltató meghatározza a teljesítési időpontot (év, negyedév) és az áthelyezés kérelmezésétől számított 15 napon belül írásban értesíti a kérelmezőt. Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezés teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel, nincs díjfizetés. Áthelyezés díja 3.300 Ft,+ÁFA, mely tartalmazza az áthelyezésnél a felmerülő költségeket. Nem tartalmazza az esetleges alhálózat kiépítésének létesítési költségeit (anyag+ szerelési költség). A szolgáltató késedelmes teljesítés esetén a fizetendő kötbér napi összege az áthelyezés díjának egyharmada.

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

melynek összege minden késedelmes nap után 1.000 Ft.

8.) Előfizetői szolgáltatás szüneteltetése: A szolgáltató köteles az előfizetői szolgáltatást előfizető kérésére szüneteltetni, a szüneteltetés leghosszabb időtartama egy év viszonylatában 6 hónap lehet az előfizetőnek ebben az esetben felfüggesztési havi díjat kell fizetnie. A szüneteltetés idejére nem kell szolgáltatási díjat fizetni. Ha előfizető a 6 hónapos határidőt túllépi bekötési díjat kell fizetnie. Ha a szünetelés szolgáltató érdekkörében egy naptári hónapban folyamatosan (egybefüggően) meghaladja a 48 órát, a szolgáltató köteles visszatéríteni egy hét előfizetési díját. A szolgáltató érdekkörében tartozó szüneteltetésnél (hálózat átalakítás, felújítás, csere, karbantartás) alkalmanként a szüneteltetés hónapoként 2 napot nem haladhatja meg. Ha a szünetelés mindkét fél érdekkörén kívül esik és meghaladja az 1 napot, úgy a szünetelés időtartama alatt az előfizető a szünetelés időtartamára a vonatkozó díjat nem fizeti.

9.) Előfizetői szolgáltatás korlátozása: Az előfizető egyidejű értesítése mellett kikapcsolással. A szolgáltató a szolgáltatás igénybe vételének korlátozására akkor is jogosult, ha az előfizető az adatszolgáltatásban jogosulatlanul részt vesz, szolgáltatást 3. személynek jogellenesen továbbítja, akadályozza a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, korlátozza a szolgáltatót a többi előfizető igényeinek kielégítésében (ebben az esetben azonnal kikapcsolhatja előfizetőt értesítés mellett), a végberendezési csatlakozó ellenőrzését, figyelmeztetés után 15 napos határidővel kikapcsolható az előfizető. Kikapcsolással kerül korlátozásra az előfizető részére a szolgáltatás akkor is, ha az előfizető a díjfizetési határidőtől számítva a felszólítások ellenére 30 és 15 napon belül sem fizeti meg a díjat. Ismétlődő felszólítás esetén a felszólítás adminisztrációs díja 500.- forint, melyet a szolgáltató a számlán szerepeltet. A visszakapcsoláskor előfizető díjat köteles fizetni, melyet a visszakapcsolás kérésekor az ügyfélszolgálaton kell befizetni az esedékes tartozással együtt.

10.) Előfizetői szerződés megszűnése: Az előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést legfeljebb 8 napos felmondási határidővel bármikor jogosult felmondani írásban. A szolgáltatónak értesíteni kell az előfizetőt tértíve levélben a 10. pont szerint minden felmondási variációnál. A szolgáltató az előfizetői szerződést minimum 60 napra felmondhatja, a felmondást indokolni kell, meg kell határozni a felmondási idő lejártának napját, ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, akkor erről kell tájékoztatni az előfizetőt és amennyiben a felmondási idő alatt megszűnik a szerződésszegés, úgy az előfizetői szerződés nem szűnik meg, erről az előfizetőt haladéktalanul értesíteni kell.

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

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

A szolgáltató díjtartozás esetén az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, ha a jogkövetkezményekre figyelmeztető felhívást követő 15 nap után az előfizető az esedékes díjat nem egyenlítette ki. A felszólítás postaköltségei az előfizetőt terhelik. Az előfizetői szerződés megszűnésekor a felek kötelesek egymással elszámolni.

11.) Hiba bejelentések: Lehetséges minden nap ügyfélszolgálati idő alatt, azután üzenetrögzítő-telefonon. Az előfizető az előfizetői szolgáltatás meghibásodását a szolgáltató által biztosított hibabejelentő szolgálatnál jelentheti be, amelyet a szolgáltató a nyitott ügyfélszolgálatán keresztül tesz elérhetővé. A szolgáltató köteles a hiba bejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket írásban vagy elektronikus úton rögzíteni és az adatkezelési szabályok betartásával legalább 1 évig megőrizni. A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hiba behatároló eljárás eredményeként valósan bizonyult hibát 48 órán belül kijavítani. Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás az előfizető helyiségében és az előfizető által meghatározott időpontban lehetséges - kivéve a szolgáltató érdekkörén kívül eső időpontot - úgy a hiba kijavítására meghatározott határidő (48 óra) a kiesés időtartamára meghosszabbodik. Ha a szolgáltató hibájából nem teljesült a 72 órán belüli hibaelhárítás, úgy az előfizető részére kötbért kell fizetni, a kötbér alapja az előfizetési díj egy napra eső összege naponként felszámítva, melyet a következő számlázási időszakban kell jóváírni az előfizetőnek.

12.) Ügyfélszolgálat működése: Az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat az előfizető a szolgáltató ügyfélszolgálatán teheti meg személyesen, vagy írásban, ezen kívül panaszt tehet az előfizető a Fogyasztóvédelmi Felügyelőségnél és a Nemzeti Hírközlési Hatóságnál, valamint a területileg illetékes Bírósághoz fordulhat. Az ügyfélszolgálatához érkező egyes panaszokat 15 napon belül kell kivizsgálni és erről az előfizetőt újabb 15 napon belül értesíteni kell írásban.

Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, úgy a szolgáltató a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi és 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést felmondani a 11. pont utolsó bekezdése szerint. Ha az előfizető a szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a szolgáltatónak kell bizonyítani, hogy a számlázási rendszere zárt, és a díj megállapítása helyes volt.

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

14.) Az előfizetői adatokat írásos szerződésben és zártkörű számítógépes nyilvántartásban kezeljük és adatot csak az adatkezelési törvény előírásainak figyelembe vételével adunk ki, az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös szabályairól szóló 226/2003. (XII.13.) Korm. rendelet rendelkezései szerint.

15.) Az előfizetői szerződéskötés előtt új belépőnek **(tulajdonos)** egyszeri belépési díjat kell fizetni, mely kiegészülhet építési költséggel. Az előfizetői szolgáltatások díja rendszeres díj, melyet havonkénti díjazási időszakonként kell megfizetni oly módon, hogy az előfizetési díj az előre fizetett szolgáltatási díj, mely esedékes minden tárgyhónap 21-ig bezárólag.

A díjfizetés történhet átutalással (lakossági folyószámla, illetve céges bankszámla) készpénzfizetéssel és csekkes fizetéssel. A számla és a hozzátartozó csekk havonta kerül kiküldésre az előfizető részére tárgyhó 18-ig. Ha az előfizető a számlát és csekket nem kapta meg az adott hónap 25-ig, akkor ezt 5 napon belül köteles jelezni a szolgáltató ügyfélszolgálatán. A programcsomag módosítás miatti számlamódosítást az ügyfélszolgálaton kell rendezni. Az előfizető által választott programcsomag változtatására van lehetőség személyes ügyintézés alapján, az ügyfélszolgálaton vagy E-mail-ben az azonosító szám megadásával a szerződés módosítással együtt.

16.) Amennyiben a hónap első napjától számított letöltött adatmennyiség meghaladja az ASZF-ben említett mértéket, akkor a csomagok által biztosított rendelkezésre álló maximális sebesség feleződik.

17.) A módosított általános szerződési feltétel rendelkezései 2004. szeptember 15-én lépnek hatályba.