



16. sz. melléklet TÁJÉKOZTATÓ ügynök útján, vagy telefonos úton létrejövő szerződéskötéshez

A ViDaNet Kábeltelevíziós Zrt. (9024 Győr, Orgona u. 10., Cg. 01-10-044210, adószám: 11919531-2-41, **tel.: 1203, ugyfelszolgalat@vidanet.hu** – a továbbiakban szolgáltató) a többször módosított 1997. évi CLV. Tv. és a 45/2014 (II.26.) Korm.r. 9. § alapján telefonos szerződéskötés és ügynök útján történő szerződéskötéshez a következő tájékoztatót alkalmazza.

1. A szolgáltató elérhetőségeit, ügyfélszolgálatait és nyitva tartását az előfizetői szerződés nyomtatvány és az Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) tartalmazza. A szolgáltató telefonos elérhetősége helyi hívás díjánál nem magasabb tarifájú hívással a 1203 telefonszámon biztosított. A szolgáltató részletes adatai és az Általános Szerződési Feltételek elérhetők a www.vidanet.hu internetes oldalon és az önhöz legközelebb eső ügyfélszolgálaton.

2. A szolgáltató kábeltelevíziós hálózaton műsorterjesztési szolgáltatást, internet-hozzáférési szolgáltatást és helyhez kötött telefonszolgáltatást, valamint ezen szolgáltatásokból képzett, két vagy három szolgáltatásfajtából összeállított szolgáltatáscsomagokat nyújt (DUO és TRIO termékek).

3. Mindhárom szolgáltatásfajta igénybevételének alapvető feltétele, hogy az előfizetővel a szolgáltató hírközlési hálózata fizikai kapcsolódási ponton kapcsolódjon, az előfizető vevőkészülékéhez hozzáférési pont létesíthető legyen. Ezért szerződéskötésre olyan előfizetővel van mód, akinek lakása/helyisége olyan földrajzi területen legyen, amelyet a szolgáltató hálózata elér, lefed. A fizikai kapcsolat létesítésének részletes szabályait az ÁSZF tartalmazza.

4. A szolgáltatásokat előfizetői szerződés alapján bárki – egyéni vagy üzleti előfizető egyaránt – igénybe veheti, a szolgáltató azonban fenntartja a jogot arra, hogy az előfizetői szerződés megkötését visszautasítsa az ÁSZF-ben meghatározott esetekben (pl. ha az előfizetővel szemben követelése van, az előfizetőt korábban a szolgáltatásból ki kellett zárni).

11.1. A kábeltelevíziós műsorterjesztési szolgáltatás főbb jellemzői:

- A műsorterjesztési szolgáltatás analóg vagy digitális. Az analóg szolgáltatás igénybevételére bármely televíziós készülék további berendezés közbeiktatása nélkül alkalmas. A digitális szolgáltatás igénybevételéhez az előfizetőnek a szolgáltató által biztosított Set Top Box-ot kell telepítenie a rendelkezésére bocsátott használati útmutató alapján. A Set Top Box áramellátását az előfizető biztosítja és költségeit viseli.
- A Set Top Box elvesztéséért, megsemmisüléséért, megrongálódásáért az előfizető felelősséggel tartozik.
- A műsorterjesztési szolgáltatás során a szolgáltató a televíziós műsorokat ún. programcsomagokba szervezetten szolgáltatja.
A csomagokban elhelyezett műsorok egyoldalú változtatására, valamint a csomagok árának meghatározására a szolgáltató minden jogot fenntart. Műsorokhoz való egyedi hozzáférést a szolgáltató jelenleg nem biztosít. A programcsomagokat és jellemzőit, valamint árait az ÁSZF tartalmazza.

11.2. Az internet-hozzáférési szolgáltatás főbb jellemzői:

- A szolgáltatás igénybevételéhez kábeltelevíziós előfizetéssel is rendelkeznie kell, mert az internetszolgáltatást a kábeltelevíziós műsorokkal együttesen tudjuk csak biztosítani.
- A kábeltelevíziós hálózaton nyújtott telefonszolgáltatásunk modern internetes technológián alapul. A modemet a szolgáltató biztosítja és helyezi üzembe. A modem elvesztéséért, megsemmisüléséért, megrongálódásáért az előfizető felelősséggel tartozik. A modem áramellátását az előfizető biztosítja és költségeit viseli. A kábelmodemnek mindenkor bekapcsolt és üzemkész állapotban kell lennie ahhoz, hogy a szolgáltatás működjön. Áramszünet esetén a szolgáltatásunk nem működik. A modemről 1 db számítógép üzemeltethető.
- Az internet-hozzáférési szolgáltatáshoz az előfizetőnek internetelérést és elektronikus levelezést lehetővé tevő számítógép és szoftver szükséges.
- A szolgáltató e szolgáltatás keretein belül a belföldi és nemzetközi internethálózathoz való hozzáférést biztosítja, ahhoz sávszélességet és adatforgalmi kapacitásokat biztosít az ÁSZF szerint.

A telefonos szolgáltatás főbb jellemzői:

A kábeltelevíziós hálózaton nyújtott telefonszolgáltatás modern internetes technológián alapul, és emiatt működése az alábbiakban különbözik a hagyományos vezetékes telefon működésétől:

- A VoIP telefon működéséhez internetkapcsolat szükséges. A szolgáltatás igénybevételéhez kábeltelevíziós előfizetéssel is rendelkeznie kell, mert az internetszolgáltatást a kábeltelevíziós műsorokkal együttesen tudjuk csak biztosítani. Internetszolgáltatásra történő előfizetésnek a VoIP telefon szolgáltatás nem feltétele.
- A kábelmodemnek mindenkor bekapcsolt és üzemkész állapotban kell lennie ahhoz, hogy a szolgáltatás működjön, az előfizető telefonálhasson, vagy őt hívni tudják. Áramszünet esetén a szolgáltatásunk nem működik. A modemre nézve egyebekben a 6. pontban foglaltak irányadók. A kábelmodemről 1db telefonkészülék üzemeltethető. A telefonkészüléket önnek kell biztosítania. A szolgáltatás olyan, a hatóság (NHH) által bevizsgált és tanúsított telefonkészülékkel vehető igénybe, amely DTMF kóddal (azaz Tone üzemmódban) végzi a tárcsázást.
- A telefonkészüléket legfeljebb 15 méter, szabványos vezetékkel csatlakoztassa a kábelmodemhez. Ennél hosszabb, vagy nem szabványos vezeték a szolgáltatásban működési zavart okozhat. Ugyancsak zavart okozhat a szolgáltatásban, ha több készüléket párhuzamosan csatlakoztat a kábelmodemhez. A szolgáltatást korszerű, zsinór nélküli telefonkészülékkel célszerű igénybe vennie.
- Telefonalközpontot és telefaxkészüléket a kábelmodemhez csatlakoztathat, de a helyes működést – a sokféle, gyakorta nem szabványos berendezés, készülék miatt – nem tudjuk garantálni.
- Az előfizető lakása, ingatlana riasztórendszerének működtetésére a VoIP telefon szolgáltatás nem alkalmas, riasztórendszert a kábelmodemhez ne csatlakoztasson.
- A VoIP szolgáltatásunk távhívás esetén nem ad második tárcsahangot. Téves (nem létező) szám hívása esetén foglaltsági jelzés hallható.
- A szolgáltatáshoz biztonsági limitösszeget állítunk be önnek, annak érdekében, hogy egy nem várt magas telefonszámlát megelőzhessen. Amennyiben a hívások költsége miatt a havi számlája eléri a limitösszeget, a szolgáltatást korlátozzuk és csak segélykérő hívásokat, az ügyfélszolgálat hívását, valamint a 6 számjegyű (hálózaton belüli, díjmentes) számok hívását engedélyezzük. A limitösszeg elérése miatti korlátozásról önt hangüzenet tájékoztatja. A biztonsági limit havi összege 10.000 Ft-ra van beállítva. A limitösszege megváltoztatását szerződéskötéskor, vagy bármikor később az ügyfélszolgálatunknál kezdeményezheti.



A szolgáltatások részletes műszaki jellemzőit, minőségi mutatóit, működését az ÁSZF tartalmazza.

Kedvezmények:

- A szolgáltató akciók, árengedmények keretében és ellenében adott szolgáltatás igénybevételéhez feltételes kedvezményre nyilatkoztathatja az előfizetőt. Amennyiben előfizetőnk nyilatkozott feltételes kedvezmény igénybevételéről, úgy a díjkedvezményt arra tekintettel kapta, hogy adott szolgáltatást, szolgáltatáscsomagot meghatározott ideig igénybe vesz. Ilyen esetben ha az előfizető ezen időben a szerződést felmondja, vagy az előfizetőnek felróható okból a szolgáltató felmondani kényszerül, az előfizető a kedvezményt elveszti, és kötbér és díjkülönbözet fizetésére lesz köteles.
- Az egyes szolgáltatáscsomagok (DUO/TRIO) árai akként kerültek kialakításra, hogy azokban az egyes szolgáltatásfajták (tv, internet, telefon) árai kedvezőbbek, mint ha ugyanazt a szolgáltatásfajtát önállóan vennék igénybe. Ezen árak úgy kerültek kialakításra, hogy minél több, vagy értékesebb szolgáltatást igényel az előfizető, a fajlagos árak annál kedvezőbbek. Ezért amennyiben az előfizető feltételes kedvezményről nyilatkozott és adott szolgáltatáscsomagról alacsonyabb színvonalú szolgáltatásra vált, úgy e kedvezményeket az előfizető elveszti és kötbér fizetésére is kötelezhető.

A szolgáltatóval létesítendő előfizetői szerződés legrövidebb időtartama hat hónap. Leghosszabb időtartama 24 hónap. A határozott idejű szerződés a lejáratkor megszűnik, kivéve, ha a felek a határozott időtartam lejáratá előtt a szerződés meghosszabbításában kifejezetten megállapodnak.

A szolgáltató biztosítja, hogy bármely előfizető elérheti a szolgáltató ügyfélszolgálatát és hibabejelentő szolgáltatását telefonon a helyi hívás díjánál nem magasabb díjú tarifával.

A szolgáltató a díjfizetést csekken, banki utalással, ügyfélszolgálaton való készpénzes befizetéssel és ügyfélszolgálaton való bankkártyás fizetéssel biztosítja.

A szolgáltató általános ajánlati kötöttségére időtartamot nem köt ki, a szolgáltató azonban egyes akciók tartamát egyoldalúan és esetenként meghatározhatja.

Szolgáltató a fogyasztóvédelmi békéltető testületek döntésnek nem veti alá magát. A fogyasztói panaszok elbírálására az ÁSZF Kivonatában jelzett hatóságok rendelkeznek hatáskörrel és illetékességgel.

Az előfizető a telefonos szerződéskötés és az ügynök általi szerződéskötés esetén az ajánlat előfizető általi közlését (telefonos megrendelés napja, ügynök általi szerződéskötés dátuma) követő 14 napon belül indokolás nélkül elállhat a szerződéskötéstől. Az elállást Szolgáltató címére intézett írásbeli nyilatkozattal teheti meg a jelen tájékoztató szerinti tartalommal, vagy más határozott nyilatkozattal.

Az elállási jog gyakorlására a csatolt nyilatkozat és az alábbi tájékoztatás szerint van lehetőség:

Elállási/Felmondási jog

Ön 14 napon belül (mobilinternet előfizetés esetén 5 napon belül) jogosult indokolás nélkül elállni e szerződéstől. Hasonlóképpen, ha a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetén a szerződés teljesítése megkezdődött, Ön jogosult 14 napon belül indokolás nélkül felmondani a szerződést, kivéve, ha a Szolgáltatáshoz szükséges hozzáférési pont kiépítése az Ön engedélyével és beleegyezésével az Ön által megjelölt helyen és időben befejeződött.



Az elállási/felmondási határidő 14 (mobilinternet előfizetés esetén 5) nap.

Ha Ön elállási/felmondási jogával élni kíván, elállási/felmondási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni (például postán, telefaxon vagy elektronikus úton küldött levél útján) az alábbi címre: (9024 Győr, Orgona u. 10.; vidanet@vidanet.hu)

Ebből a célból felhasználhatja a mellékelt elállási/felmondási nyilatkozat-mintát is.

Ön határidőben gyakorolja elállási/felmondási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejárta előtt elküldi elállási/ felmondási nyilatkozatát.

Az elállás/felmondás joghatásai:

Ha Ön eláll ettől a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb az Ön elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül visszatérítjük az Ön által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást, ideértve a fuvarozási költséget is (kivéve azokat a többletköltségeket, amelyek amiatt merültek fel, hogy Ön az általunk felkínált, legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választott.) A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmazunk, kivéve, ha Ön más fizetési mód igénybevételéhez kifejezetten a hozzájárulását adja; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag Önt semmilyen többletköltség nem terheli.

Elállási/Felmondási nyilatkozatminta

(csak a szerződéstől való elállási/felmondási szándék esetén töltsse ki és juttassa vissza)

Címzett: 9024 Győr, Orgona u. 10.

Alulírott/ak kijelentem/kijelentjük, hogy gyakorlom/gyakoroljuk elállási/felmondási jogomat/jogunkat az alábbi termék/ek adásvételére vagy az alábbi szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés tekintetében:

Szerződéskötés időpontja /átvétel időpontja:

A fogyasztó(k) neve:

A fogyasztó(k) címe:

A fogyasztó(k) aláírása: (kizárólag papíron tett nyilatkozat esetén)

Kelt



Az ön ügynöke:

Az ön kapcsolattartója:

Név:

Cím:

Telefon:

E-mail:

Az ön által választott szolgáltatáscsomag/termék megnevezése:

A termék/szolgáltatás bruttó ára a szerződéskötés időpontjában: