

## **12. sz. melléklet**

# **TÁJÉKOZTATÓ**

### **ügynök útján, vagy telefonos úton létrejövő szerződéskötéshez**

A Kalásznét Kft. (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 06-40-201200-as telefonszámon biztosított. A szolgáltató részletes adatai és az Általános Szerződési Feltételek elérhetők a [www.kalasznet.hu](http://www.kalasznet.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.

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 internet szolgáltatást 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.
- Telefonközpontot 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 telefonszolgáltatás 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 telefonszolgáltatáshoz kapcsolódó szolgáltatás részletes műszaki jellemzőit, minőségi mutatóit, működését az ÁSZF tartalmazza.**

**Kedvezmények:**

- A szolgáltató akciók, árengedmények keretében és ellenében adott szolgáltatás igénybevételéhez feltételes kedvezményre nyilatkozthatja 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 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 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: (KalászNet Kft. 1033 Budapest, Huszti út 32. vagy [ugyfelszolgalat@kalasznet.hu](mailto:ugyfelszolgalat@kalasznet.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. Eltérő 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:

Kalásznet Kft.  
Budapest  
Huszi u.32.  
**1033**

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:**