

# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

(továbbiakban: ÁSZF)

a **Biatorbágyi Kábeltévé kft.**

(továbbiakban: Szolgáltató)

vezetékes műsorjelterjesztési szolgáltatására vonatkozóan.

**Biatorbágy, Herceghalom,  
Pilisszentkereszt  
települések területén**

**Hatályos: 2018. március 24-től**

# Tartalomjegyzék

<b>1. Általános adatok, elérhetőség:</b> .....	<b>9</b>
<b>1.1. A szolgáltató neve és címe:</b> .....	<b>9</b>
1.1.1. Neve: Biatorbágyi Kábeltévé Kft.....	9
1.1.2. Címe: 2051 Biatorbágy Tánicsics utca 17.....	9
<b>1.2. A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők:</b> .....	<b>9</b>
1.2.1. Központi ügyfélszolgálat címe: 2051 Biatorbágy Tánicsics utca 17.....	9
1.2.2. Telefonszáma: 06 23 310 633, 06 23 820 000.....	9
1.2.3. Egyéb elérhetőség: Fax: 06 23 530 336, E-mail cím: <a href="mailto:ugyfel@biatv.hu">ugyfel@biatv.hu</a> .....	9
1.2.4. Nyitvatartási idő:.....	9
Hétfő, Szerda, Csütörtök, Péntek 9-17 óra.....	9
Kedd 9-18 óra.....	9
Szombat, Vasárnap Zárva.....	9
1.2.5. Annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők:.....	9
<b>1.3. A szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége:</b> .....	<b>9</b>
1.3.1. Cím: 2051 Biatorbágy Tánicsics utca 17.....	9
1.3.2. Telefonszám: 06 23 310 633, 06 23 820 000.....	9
1.3.3. Egyéb elérhetőség: Fax: 06 23 530 336, E-mail cím: <a href="mailto:ugyfel@biatv.hu">ugyfel@biatv.hu</a> .....	9
1.3.4. Nyitvatartási idő:.....	9
Hétfő, Szerda, Csütörtök, Péntek 9-17 óra.....	9
Kedd 9-18 óra.....	9
Szombat, Vasárnap Zárva.....	9
<b>1.4. A szolgáltató internetes honlapjának címe:</b> <a href="http://www.biatv.hu">www.biatv.hu</a> .....	<b>9</b>
<b>1.5. Az általános szerződési feltételek elérhetősége:</b> <a href="http://www.biatv.hu/aszf.htm">http://www.biatv.hu/aszf.htm</a> .....	<b>9</b>
<b>2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei:</b> .....	<b>9</b>
<b>2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az Eszr. 5. § (2) bekezdése szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei:</b> .....	<b>9</b>
2.1.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó általános szabályok:.....	10
2.1.2. A bejelentett adatok valóságának ellenőrzése:.....	11
2.1.3. Fizetőképesség vizsgálata és vagyoni biztosítás: .....	11
2.1.4. Műszaki előminősítés: .....	13
2.1.5. Az előfizetői szerződés szóbeli megkötésével kapcsolatos egyes részletes szabályok .....	13
2.1.6. Az előfizetői szerződés ráutaló magatartással való megkötésével kapcsolatos egyes részletes szabályok .....	13
2.1.7. Előszerződés megkötése .....	14
2.18. Szerződéskötés, -módosítás, szerződéskötés megtagadása .....	14
<b>2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája:</b> .....	<b>15</b>
<b>2.3. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai:</b> .....	<b>16</b>

2.4.	Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő;.....	17
2.5.	Mobil internet-hozzáférés, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén a 8. § (2) bekezdésében meghatározott felmondás feltételei;.....	18
3.	Az előfizetői szolgáltatás tartalma:.....	18
3.1.	A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása:.....	18
3.2.	A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe:.....	20
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:.....	20
3.4.	Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e;.....	21
3.5.	A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye;.....	21
4.	Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága:.....	22
4.1.	Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei;.....	22
4.2.	Amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalommérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése;.....	22
4.3.	Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a hálózat és szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet;.....	21
4.4.	Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei:.....	22
5.	A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése:.....	23
5.1.	Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei:.....	23
5.1.1.	A szolgáltatás szüneteltetése az Előfizető kérelmére:.....	23
5.1.2.	A szolgáltatás szüneteltetése karbantartás miatt:.....	23
5.1.3.	A szolgáltatás Szolgáltató érdekkörén kívüli okból történő szüneteltetése:.....	24
5.1.4.	A szolgáltatás szüneteltetéséért viselt felelősség:.....	24
5.1.5.	A szünetelés speciális esetei, a szolgáltatás felfüggesztése:.....	25
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.....	25
5.2.1.	A Szolgáltatás korlátozásának esetei:.....	25
5.2.2.	A korlátozásról történő értesítés.....	25
5.2.3.	A korlátozás megszüntetése:.....	26
5.2.4.	Korlátozás esetén felszámított díjak:.....	26
5.2.5.	A korlátozás speciális esetei:.....	27
5.3.	Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei;.....	27
6.	Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták:.....	27

<b>6.1.</b>	<b>Hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás</b> .....	27
6.1.1.	Hibaelhárítási célértékek, hibabejelentés feltételei:.....	28
6.1.2.	A hibabejelentő szolgálat elérhetősége:.....	28
6.1.3.	A hibabejelentés nyilvántartása:.....	28
6.1.4.	Az Előfizető anyagi felelőssége a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközökért:.....	29
6.1.5.	A hibaelhárítás költsége:.....	30
6.1.6.	Együttműködés a Szolgáltatóval a hibaelhárítás érdekében:.....	30
6.1.7.	Együttműködés más szolgáltatókkal a hibaelhárítás terén:.....	31
6.1.8.	Karbantartási szolgáltatások:.....	31
<b>6.2.</b>	<b>Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén</b> .....	32
6.2.1.	A Szolgáltató hibás teljesítése:.....	32
6.2.2.	A hibaelhárítás határideje:.....	32
6.2.3.	A Szolgáltató felelőssége a hibaelhárításért.....	33
6.2.4.	Az Előfizető kötelezettségei a hibaelhárítással kapcsolatban.....	33
6.2.5.	A szolgáltatás minőségével kapcsolatos viták rendezésének módja.....	33
6.2.6.	Vis maior:.....	33
<b>6.3.</b>	<b>Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése)</b> .....	34
6.3.1.	Az Előfizetői panaszok kezelése:.....	34
6.3.2.	A panaszbejelentés módja:.....	35
6.3.3.	A panasz megválaszolásának határideje és módja:.....	35
6.3.4.	Az Előfizető jogai a panasz kapcsán:.....	35
6.3.5.	Díjreklamáció:.....	36
6.3.6.	Kötbér és kártérítési igények intézése:.....	37
<b>6.4.</b>	<b>Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje</b> .....	38
6.4.1.	Az Ügyfélszolgálat elérhetősége:.....	38
6.4.2.	Az Ügyfélszolgálatra érkező telefonhívások rögzítése:.....	38
<b>6.5.</b>	<b>A tudakozó szolgáltatás igénybevétele,</b> .....	38
<b>6.6.</b>	<b>Tájékoztatás a 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) feltüntetésére;</b> .....	38
<b>7.</b>	<b>Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér:</b> .....	39
<b>7.1.</b>	<b>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 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</b> .....	39
7.1.1.	A díjak, díj- illetve szolgáltatáscsomagok módosítása:.....	38
7.1.2.	Az előfizetési díj:.....	41
7.1.3.	Számlázási időszak:.....	41
7.1.4.	A számla tartalma:.....	42

7.1.5.	A számlával összefüggő további rendelkezések:.....	42
7.1.6.	A számlázás integritása:.....	42
7.1.7.	A díjkiegyenlítés határideje:.....	42
7.1.8.	Késedelmi kamat:.....	42
7.1.9.	Egyéb rendelkezések a díjfizetéssel összefüggésben.....	43
<b>7.2.</b>	<b>Az akciók és akciós díjak elérhetősége:.....</b>	<b>43</b>
<b>7.3.</b>	<b>A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések.....</b>	<b>44</b>
7.3.1.	Összevont számlázás:.....	45
<b>7.4.</b>	<b>A kártérítési eljárás szabályai:.....</b>	<b>45</b>
<b>7.5.</b>	<b>Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai.....</b>	<b>46</b>
<b>8.</b>	<b>A számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások részletes szabályai:.....</b>	<b>47</b>
8.1.	A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai.....	47
8.2.	Internet-hozzáférés szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik.....	47
8.3.	A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetítőválasztást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban.....	47
<b>9.</b>	<b>Az előfizetői szerződés időtartama;.....</b>	<b>48</b>
9.1.	Az előfizetői szerződés időtartama - a felek megállapodása szerint - lehet határozatlan, vagy határozott időtartamú:.....	48
9.1.1.	A határozott időtartamú Előfizetői szerződésre vonatkozó különös feltételek:.....	48
9.1.1.1	A határozott időtartamú Szerződés meghatározása:.....	48
9.1.1.2	Határozott időtartamú előfizetői szerződés rendkívüli felmondása:.....	48
<b>10.</b>	<b>Adatkezelés, adatbiztonság:.....</b>	<b>50</b>
10.1.	A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama.....	50
10.1.1.	A személyes adatok kezelésének jogi háttere:.....	50
10.1.2.	Egyéb személyek kezelt személyes adatai:.....	51
10.1.3.	Titoktartás:.....	52
10.1.4.	Közös adatállomány:.....	52
10.2.	Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről;.....	54
10.3	Az emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszer:.....	56
10.4.	Adatbiztonság:.....	57
10.5.	Az Előfizető kifejezett hozzájárulása ellenére sem: .....	57
10.6.	A Szolgáltató értéknövelt szolgáltatás nyújtása:.....	57
10.7.	Az e-mail a Szolgáltató hivatalos és elfogadott elektronikus kommunikációs csatornája:.....	57
10.8.	A szolgáltató adatvédelmi felelőse: .....	57
<b>11.</b>	<b>Az Előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje.....</b>	<b>58</b>
11.1.	A kis- és középvállalkozások egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozata .....	58
11.2.	A szerződés teljesítésével kapcsolatos értesítésekre vonatkozó nyilatkozat .....	58
11.3.	Nyilatkozat az egyedi értékhatárról és értéknövelt szolgáltatásokról .....	59

<b>11.4. Az adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési célra, piackutatás .....</b>	<b>59</b>
<b>11.5. Előfizetői szerződés hatályos tartalmának igényelhetőségével kapcsolatos tájékoztatásra vonatkozó nyilatkozat .....</b>	<b>60</b>
<b>11.6. Elállási, felmondási jogra, határozott, határozatlan tartamra vonatkozó feltételekkel kapcsolatos tájékoztatásra vonatkozó nyilatkozat .....</b>	<b>60</b>
<b>12. Az előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei:.....</b>	<b>60</b>
<b>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,.....</b>	<b>60</b>
12.1.1. A Szolgáltató által kezdeményezett közös megegyezésen alapuló szerződésmódosítás:.....	60
12.1.2. A Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok: .....	62
12.1.3. Az egyoldalú szerződésmódosítás esetén a Szolgáltatót terhelő értesítési kötelezettség.....	64
12.1.4. Egyoldalú szerződésmódosítás esetén az Előfizetőt megillető felmondási jog:.....	65
12.1.5. Díjmódosítás:.....	65
12.1.6. Előfizetői hívószám változása:.....	65
<b>12.2. Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje,.....</b>	<b>66</b>
12.2.1. Átírás:.....	66
12.2.2. Áthelyezés:.....	67
12.2.3. A díjcsomag és igénybevett Szolgáltatások körének módosítása:.....	69
<b>12.3. A szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei:.....</b>	<b>69</b>
12.3.1. A Szolgáltató rendes felmondása:.....	69
12.3.2. A Szolgáltató rendkívüli felmondása:.....	69
<b>12.4. Az előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei:.....</b>	<b>71</b>
12.4.1. Az Előfizető rendes felmondása:.....	71
<b>12.5. Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik;.....</b>	<b>72</b>
12.5.1. Az Előfizetői szerződés megszűnésének esetei .....	72
12.5.2. Az Előfizető elállása .....	73
12.5.3. Az Előfizetői szerződés megszűnése a Felek jogutód nélküli megszűnése esetén .....	73
12.5.4. Az Előfizetői szerződés megszűnése a Szolgáltató jogutóddal való megszűnése esetén (az Előfizetői szerződés átruházása más szolgáltatóra) .....	74
12.5.5. Eljárás az Előfizetői szerződés megszűnése esetén .....	74
<b>13. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei:.....</b>	<b>75</b>
<b>13.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség:.....</b>	<b>75</b>
<b>13.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata:.....</b>	<b>76</b>
<b>13.3. A végberendezéssel, vagy az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek:.....</b>	<b>76</b>
<b>13.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás:.....</b>	<b>76</b>
<b>13.5. Egyéb kötelezettségek, felelősség .....</b>	<b>77</b>
<b>14. A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás;.....</b>	<b>78</b>

<b>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.....</b>	<b>79</b>
<b>16. Fogalmak:.....</b>	<b>79</b>
<b>A Melléklet.....</b>	<b>81</b>
<b>A.1. FÜGGELÉK.....</b>	<b>84</b>
<b>A. 2. FÜGGELÉK.....</b>	<b>90</b>
<b>B. MELLÉKLET.....</b>	<b>92</b>
<b>C. MELLÉKLET.....</b>	<b>101</b>
<b>Az egyedi előfizetői szerződés KÖTELEZŐ tartalma.....</b>	<b>102</b>

## 1. Általános adatok, elérhetőség:

### 1.1. A szolgáltató neve és címe:

- 1.1.1. Neve: Biatorbágyi Kábeltévé Kft.
- 1.1.2. Címe: 2051 Biatorbágy Tánicsics utca 17.

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

- 1.2.1. Központi ügyfélszolgálat címe: 2051 Biatorbágy Tánicsics utca 17.
- 1.2.2. Telefonszáma: 06 23 310 633, 06 23 820 000
- 1.2.3. Egyéb elérhetőség: Fax: 06 23 530 336, E-mail cím: [ugyfel@biatv.hu](mailto:ugyfel@biatv.hu)
- 1.2.4. Nyitvatartási idő:

Hétfő, Szerda, Csütörtök, Péntek 9-17 óra
Kedd 9-18 óra
Szombat, Vasárnap Zárva

- 1.2.5. Annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők:

### 1.3. A szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége:

- 1.3.1. Cím: 2051 Biatorbágy Tánicsics utca 17.
- 1.3.2. Telefonszám: 06 23 310 633, 06 23 820 000
- 1.3.3. Egyéb elérhetőség: Fax: 06 23 530 336, E-mail cím: [ugyfel@biatv.hu](mailto:ugyfel@biatv.hu)
- 1.3.4. Nyitvatartási idő:

Hétfő, Szerda, Csütörtök, Péntek 9-17 óra
Kedd 9-18 óra
Szombat, Vasárnap Zárva

### 1.4. A szolgáltató internetes honlapjának címe: [www.biatv.hu](http://www.biatv.hu)

### 1.5. Az általános szerződési feltételek elérhetősége: <http://www.biatv.hu/aszf.htm>

Az ÁSZF-ről a Szolgáltató hálózatából ingyenesen hívható 1277 ügyfélszolgálati telefonszámon is tájékozódhatnak. A Szolgáltató az ÁSZF-et nyomtatható módon teszi közzé.

## 2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei:

### 2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az Eszr. 5. § (2) bekezdése szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei:

A jelen ÁSZF-ben meghatározott szolgáltatást/szolgáltatásokat igénybe venni kívánó igénylő valamint a szolgáltató közötti előfizetői jogviszony az egyedi előfizetői szerződés megkötésével jön létre, mely szerződés meghatározza mindkét fél jogait és kötelezettségeit. Az egyedi előfizetői szerződés alapján szolgáltató a hálózatához kapcsolódó előfizetői hozzáférési pontot létesít, amelyen az előfizető a hálózaton nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatást a szerződés időtartama alatt, a szerződés feltételei szerint igénybe veheti, és a hálózaton biztosított előfizetői interfészhez az



alapvető követelményeknek megfelelő elektronikus hírközlő végberendezést csatlakoztathat.

Szerződő felek az egyedi előfizetői szerződést főszabályként írásban köthetik meg, de szóban, ráutaló magatartással is létrejöhet az előfizetői jogviszony. Ráutaló magatartással akkor jön létre az előfizetői szerződés, ha az előfizető számára az elfogadó nyilatkozat megtételekor az ajánlat és az előfizetői szerződés lényeges tartalma ismert volt. Szerződéskötésre irányuló, ráutaló magatartással tett jognyilatkozatnak kizárólag az a tevőleges magatartás minősül, amely minden kétséget kizáróan kifejezi az előfizetői szerződés megkötésére irányuló akaratot.

### **2.1.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó általános szabályok**

Az előfizetői Szerződés létrejöhet

- a) az Igény bejelentésével egyidejűleg vagy
- b) az Igény bejelentését követően.

Az Igénylő az Igényét a Szolgáltatónak írásban, telefonon vagy a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodáiban és értékesítési pontokon személyesen jelentheti be. A Szolgáltató megvizsgálja az Igénylő adatainak valóságát, az Igénylő fizetőképességét, továbbá ha szükséges, Műszaki előminősítést végez. A vizsgálat eredményétől függően a Felek a Szerződést a 2.1.5. pont szerinti módokon köthetik meg.

#### **2.1.1.1. A Szerződés létrejötte az Igény bejelentésével egyidejűleg**

Ha a Szerződés az Igény bejelentésével egyidejűleg jön létre, a Szolgáltató a bejelentéssel egyidejűleg elvégzi a 2.1.2-2.1.4. pont szerinti vizsgálatokat, és – ha a Szerződés megkötésének nincsen akadálya – az Igény adatait közvetlenül az Egyedi előfizetői szerződésben rögzíti.

#### **2.1.1.2. A Szerződés létrejötte az Igény bejelentését követően**

Ha a Szerződés az Igény bejelentését követően jön létre, a Szolgáltató nyilvántartásba veszi az Igényt, a nyilvántartásban rögzíti az Igény adatait, majd ezt követően haladéktalanul, de legfeljebb az Igény bejelentésének időpontjától számított 15 napon belül elvégzi az Igény teljesíthetősége érdekében szükséges, a 2.1.2-2.1.4. pont szerinti vizsgálatokat.

Az Igény bejelentésének időpontja a hiánytalan Igény Szolgáltatóhoz való beérkezésének (jelenlévő Igénylő esetén a hiánytalan Igényről való tudomásszerzés) időpontja.

Az Igénylő köteles az Igényben a 2.2. pont szerinti tartalmat megadni. Ha az Igény a szükséges adatokat nem tartalmazza, a Szolgáltató az Igény beérkezését követő 15 napon belül írásban vagy szóban felhívja az Igénylőt az Igény megfelelő kiegészítésére.

Legkésőbb a vizsgálatok lefolytatására rendelkezésre álló határidő lejártával a Szolgáltató értesíti az Előfizetőt, hogy

- a) az Igényt teljesíti és az értesítéssel egyidejűleg ajánlatot tesz az előfizetői szerződés megkötésére úgy, hogy az általa aláírt egyedi előfizetői szerződést átadja, megküldi, általa aláírt Egyedi előfizetői illetve elektronikus szerződéskötés esetén az általa írásba foglalt előfizetői Szerződést, vagy az előfizetői szerződéshez történő hozzáféréshez szükséges adatokat (elérési útvonalat) az Igénylő által megadott e-mail címre megküldi,
- b) az előfizetői szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában az igény bejelentéstől számított 30 napon belül nem tudja biztosítani, de az igényt teljesíti az értesítéssel egyidejűleg ajánlatot tesz az a pont szerint azzal, hogy megjelöli, ezzel

egyidejűleg megjelöli Előfizetői szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az ajánlat beérkezésétől számított 90 napot, vagy

c) az Igényt elutasítja.

Ha a Szolgáltató a fenti b) pont szerint 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.

Ha a fenti b) pont szerinti esetben az Igénylő nem tesz a Szolgáltató (15 napos létesítési határidőtől eltérő létesítési határidőre vonatkozó) nyilatkozatára elfogadó nyilatkozatot, úgy a Szolgáltató az Igényt törli a nyilvántartásból.

Az a-b pontban foglalt esetben a szolgáltató az értesítéssel egyidejűleg ajánlatot tesz az Igénylőnek az előfizetői szerződés megkötésére. (Eszr. 5. § (2) bekezdés)

### **2.1.2. A bejelentett adatok valódiságának ellenőrzése**

Az üzleti előfizető részéről szükséges 30 napnál nem régebbi állapotra vonatkozó, hiteles cégkivonat vagy cégbizonyítvány, vagy a képviselőre jogosult által kinyomtatott, ellenjegyzett, cégkivonat, létesítő okirat, egyéb bejegyző okirat, vagy a cégbírósági bejegyző végzés eredeti példányának hiteles másolata, és a szervezet képviselőjére jogosult közjegyző által hitelesített személy aláírási címpéldányának vagy az azzal egyenértékű, ügyvéd által ellenjegyzett aláírás-mintájának bemutatása. Egyéni vállalkozó esetén vállalkozói igazolvány/okmányirodai nyilvántartási szám alapján, östermelő esetén östermelői igazolvány bemutatása szükséges. Társasház nevében történő szerződéskötési igény esetén a Társasház Alapító okirata, és/vagy a Szervezeti és Működési Szabályzat bemutatása szükséges a képviselői jogosultság igazolására, amennyiben ezen okiratok a képviselői jogosultságra vonatkozó információkat nem tartalmaznak, abban az esetben a szerződéskötésre feljogosító közgyűlési határozatot kell bemutatni.

A Szolgáltató jogosult az igénybejelentéssel egyidejűleg az Előfizető, vagy meghatalmazottjának személyazonosságának ellenőrzését hitelt érdemlő módon elvégezni a hivatalos okiratok alapján, illetőleg a meghatalmazás jogszerűségét ellenőrizni, illetve szóbeli szerződéskötéskor megadott adatokat a Szerződés létrejötte előtt a Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatalának adatbázisában ellenőrizzé.

Az előfizetői adatok valódiságának ellenőrzése valamint a fizetőképesség vizsgálat körében a Szolgáltató jogosult a fentiekben megnevezett adatokon, igazolásokon túlmenően bankszámla kivonat, NAV igazolás bemutatását kérni az Előfizetőtől. Abban az esetben, ha nem a képviselőre jogosult jár el, a cég képviselőjét igazoló felsorolt okiratokon kívül a képviselőre jogosult által adott érvényes és hatályos meghatalmazás is szükséges, amely igazolja, hogy a szerződéskötő a cég nevében aláírhat.

A fenti okiratok bemutatásának megtagadása esetén a Szolgáltató a szerződéskötésre vonatkozó igényt elutasíthatja.

### **2.1.3. Fizetőképesség vizsgálata és vagyoni biztosíték**

#### **2.1.3.1. Fizetőképesség vizsgálata**

A Szolgáltató a Szerződés megkötése előtt és a Szerződés hatálya alatt bármikor (így különösen annak módosításakor vagy kedvezményes eszköz vagy készülék 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 vizsgálatához szükséges információkat igazolja.

A vizsgálat eredményének függvényében a Szolgáltató jogosult a Szerződés megkötését megtagadni, vagy a Szolgáltatás igénybevételét vagyoni biztosíték adásához kötni (lásd 2.1.3.2. pont). Ilyen esetben a Szolgáltató az Igénylőt vagy Előfizetőt elegendő, ha arról tájékoztatja, hogy ez volt a fizetőképesség vizsgálatának eredménye, ezen túlmenően további indoklásra nem köteles.

Ha az Igénylő a fizetőképességi vizsgálatához szükséges adatokat nem bocsátja rendelkezésre, a Szolgáltató a Szerződés megkötését megtagadhatja.

### **2.1.3.2. Vagyoni biztosíték**

A fizetőképességi vizsgálat eredményének függvényében a Szolgáltató jogosult a Szerződés megkötését, módosítását vagy a kedvezményes eszköz vagy készülék vásárlását megfelelő vagyoni biztosíték megfizetéséhez kötni, amelyből a Szolgáltató az Előfizető díjtartozása vagy károkozása esetén közvetlenül kielégítheti díj- vagy kártérítési igényét.

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

A vagyoni biztosíték típusát a Szolgáltató határozza meg, amely lehet így különösen bankgarancia, 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 a 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 a Szerződés annak megkötésétől számított 90. napon megszűnik. A Szerződés megszűnése ez esetben az Előfizető érdekkörébe tartozó okból történő megszűnésnek minősül, és a Felek kötelesek egymással a Szerződés megszűnésének időpontjában elszámolni.

Amennyiben az Előfizető a biztosítékadási kötelezettségének eleget tesz, úgy a Szolgáltató az előlegként befizetett vagyoni biztosítékot az Egyedi szerződésben meghatározott határozott időtartam leteltét követően átvezeti az Előfizető folyószámlájára, amennyiben az Előfizetőnek nincs a Szolgáltató felé díjtartozása. Az átkönyvelt összeget a Szolgáltató a továbbiakban az Előfizető által történt befizetésként kezeli, az Előfizető kérésére azt visszautalja az Előfizető számára, ennek hiányában az átkönyvelést követően kiállított számlákon szereplő szolgáltatási díjak és készülék-részletek kiegyenlítésére folyamatosan beszámítja.

Amennyiben a Szerződés megkötése mellett kedvezményes készülékvásárlás is történt, és a Szolgáltató az előfizetői jogviszonyból eredő díjtartozás miatt az arra irányadó szabályok szerint a Szerződést rendkívüli felmondással felmondja, a Szolgáltató jogosult a vagyoni biztosíték összegét a ki nem egyenlített díjtartozással, és készülékrészletekkel összefüggő szolgáltatói igény kielégítésére felhasználni.

#### **2.1.4. Műszaki előminősítés**

A Szolgáltató Műszaki előminősítést végez, ha ez a Szerződés megkötéséhez vagy teljesítéséhez szükséges. A Szolgáltató a Szerződés megkötését megelőzően a műszaki rögzítéstől számított 5 napon belül az Előfizető által megadott e-mail címre megküldi. Az Előfizetői Szerződés az Előfizető számára való hozzáférhetővé (elérhetővé) tétel időpontjában jön létre. Az elektronikus úton kötött Előfizetői szerződés írásban megkötött szerződésnek minősül.

#### **2.1.5. Az előfizetői szerződés szóbeli megkötésével kapcsolatos egyes részletes szabályok**

Szóban távollévők között (telefonon) tett szerződéses jognyilatkozat esetén a Szerződés létrejön, ha az Igénylő 2.2. pontban írt adatai a Szolgáltató rendelkezésére állnak, és az igényelt szolgáltatás létesíthető, valamint az Előfizető a szerződéses feltételek megismerését követően a Szerződést szóban elfogadta.

Az Előfizetői szerződés megkötése esetén a Szolgáltató annak létrejöttét követően a megkötött Előfizetői szerződésről legfeljebb 8 napon belül legalább az Eszr. 11. § (1) bekezdése szerinti adatokat tartalmazó dokumentumot ad az Előfizetőnek, ha azt az Előfizetői szerződés létrejöttét megelőzően még nem adta át. E dokumentumot a Szolgáltató a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül ingyenesen, az Előfizető választása szerint papíron, nyomtatott formában, más Tartós adathordozón vagy elektronikus levélben köteles az Előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni (Eszr. 6. § (1) bekezdés)

#### **2.1.6. Az előfizetői szerződés ráutaló magatartással való megkötésével kapcsolatos egyes részletes szabályok**

Ráutaló magatartással jön létre az előfizetői Szerződés, ha az Előfizető számára az elfogadó nyilatkozat megtételekor az ajánlat és az előfizetői szerződés lényeges tartalma ismert volt. Szerződéskötésre irányuló ráutaló magatartással tett jognyilatkozatnak kizárólag az a tevőleges magatartás minősül, amely minden kétséget kizáróan kifejezi az előfizetői szerződés megkötésére irányuló akaratot. A nyilatkozattétel elmulasztása, vagy valamilyen magatartástól tartózkodás nem minősül az előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatnak. (Eszr. 5. § (5) bekezdés)

Az Előfizetői szerződés megkötése esetén a Szolgáltató annak létrejöttét követően a megkötött Előfizetői szerződésről legfeljebb 8 napon belül legalább az Eszr. 11. § (1) bekezdése szerinti adatokat tartalmazó dokumentumot ad az Előfizetőnek, ha azt az Előfizetői szerződés létrejöttét megelőzően még nem adta át. E dokumentumot a Szolgáltató a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül ingyenesen, az Előfizető választása szerint papíron, nyomtatott formában, más tartós adathordozón vagy elektronikus levélben köteles az Előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni (Eszr. 6. § (1) bekezdés)

Ráutaló magatartásnak minősül:

- A Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközök Szolgáltatótól történő átvétele;
- a Szolgáltatás létesítésének lehetővé tétele és/vagy a létesítést igazoló szerelési lap aláírása;
- a Szolgáltatás igénybevétele és/vagy ellenértékének megfizetése; egyenleg feltöltése előre fizetett Szolgáltatások esetén;

- előfizetői minőségben történő eljárás a Szolgáltató bármely ügyfélkapcsolati csatornáján;
- rendelkezés a Szolgáltatással kapcsolatban;
- megrendelés, eseti szolgáltatások igénybevétele a Szolgáltató önkiszolgáló menürendszerében;
- a Szolgáltatás esetenkénti aktiválása.

### **2.1.7. Előszerződés megkötése**

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatásra jogosult előszerződést is kötni. Ez esetben az Előfizető a Szolgáltató számlája alapján telepítési díjelőleget fizetésére kötelezhető. A díjelőleg mértéke a telepítési díj minimum 50 %-a, amelynek befizetését a Szolgáltató a létesítés feltételeként írhat elő. Amennyiben az Előfizető a díjelőleget a számlán feltüntetett határidőt követő 8 napon belül sem fizeti be, az előszerződés megszűnik.

Amennyiben az Előfizető az előszerződés megkötését követően a szerződést neki felróható okból nem köti meg, úgy az Előfizető köteles a Szolgáltató költségeit, legfeljebb a befizetett díjelőleg erejéig megtéríteni. Amennyiben a Szolgáltató a szerződést neki felróható okból nem köti meg, a befizetett díjelőleget visszafizeti az Előfizetőnek.

### **2.1.8. Szerződéskötés, -módosítás, szerződéskötés megtagadása**

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

- ha az Igénylőnek elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételeből eredő díjtarozása van;
- ha a korábbi Előfizetői szerződést a Szolgáltató az Előfizető érdekkörében felmerülő okból felmondta az Igény beérkezését megelőző 1 naptári évben;
- ha az Igény olyan létesítési címre vonatkozik, amelyik esetén a Szolgáltató egy éven belül legalább két alkalommal már felmondta az előfizetői szerződést díjtarozás vagy más szerződésszegés miatt;
- ha az Igénylő a Szolgáltatót megkísérelte megtéveszteni (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum hamis, hamisított vagy érvénytelen);

Amennyiben olyan létesítési címre vonatkozóan érkezik igénybejelentés, amelyre nézve a Szolgáltató az Előfizető szerződést egy éven belül legalább két alkalommal díjtarozás miatt felmondta Szolgáltató jogosult szolgáltatási kockázatelemzést végezni, valamint az igénybejelentőtől az ingatlan használatára vonatkozó jogcím igazolását kérni. Szolgáltató az ingatlan használatára vonatkozó jogosultság hitelt érdemlő igazolásáig, illetve ha a Szolgáltató a kockázati elemzés eredménye alapján a szerződéskötést kockázatosnak minősíti, a szerződés megkötését vagyoni biztosíték, óvadék vagy egyéb más biztosíték fizetéséhez kötheti. A kockázati elemzéshez, illetve az ingatlan használatára vonatkozó jogosultság igazolásához szükséges dokumentumok: személyi igazolvány; lakcímkártya vagy egyéb bérleti, albérleti, adás-vételi szerződés ide vonatkozó része, az igénylő nevére szóló közüzemi szolgáltatások (gáz, távfűtés, elektromos áram, víz-, csatorna) számlalevelei és a befizetéseket igazoló dokumentumok, jövedelemigazolás.

Ha a Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötésének vagy módosításának feltételül szabja az Igénylő fizetőképességének vizsgálatát, és az Igénylő a megadott feltételeknek nem felel meg vagy az Igénylő a fizetőképességi vizsgálatához szükséges adatokat, illetve ezek igazolását nem bocsátja maradéktalanul a Szolgáltató rendelkezésére; egyedi értékhatár alkalmazása esetén, ha az Előfizető az

Egyedi értékhatár alkalmazását nem fogadja el; ha az Előfizető vagy az ingatlan tulajdonosa nem teszi lehetővé a Szolgáltató számára a Szolgáltatás létesítéséhez szükséges hálózat kialakítását vagy eszközök elhelyezését.

Szolgáltató jogosult szolgáltatási kockázatelemzést végezni, valamint az igénybejelentőtől az ingatlan használatára vonatkozó jogcím igazolását kérni. Szolgáltató az ingatlan használatára vonatkozó jogosultság hitelt érdemlő igazolásáig, illetve ha a Szolgáltató a kockázati elemzés eredménye alapján a szerződéskötést kockázatosnak minősíti, a szerződés megkötését vagyoni biztosíték, óvadék vagy egyéb más biztosíték fizetéséhez kötheti. A kockázati elemzéshez, illetve az ingatlan használatára vonatkozó jogosultság igazolásához szükséges dokumentumok: személyi igazolvány; lakcímkártya vagy egyéb bérleti, albérleti, adás-vételi szerződés ide vonatkozó része, az igénylő nevére szóló közüzemi szolgáltatások (gáz, távfűtés, elektromos áram, víz-, csatorna) számlalevelei és a befizetések igazoló dokumentumok, jövedelemigazolás.

Ha az Előfizető a Szolgáltatóval szemben fennálló korábbi tartozását csak jelentős késedelemmel egyenlítette ki, és a szerződést a Szolgáltató a díjfizetési kötelezettség elmulasztása miatt szüntette meg, úgy a Szolgáltató jogosult arra, hogy az újabb szerződéskötést az Előfizető által korábban felhalmozott tartozás legfeljebb kétszeres összegének megfelelő előleg megfizetéséhez, vagy határozott tartamú előfizetői szerződés vállalásához kösse. Amennyiben a szolgáltatás teljesítésének elkerülhetetlen feltétele, hogy a rendszerhez csatlakozó és nem csatlakozó ingatlanok tulajdonosai a vezetékek (kábelek) és szerelvények átvezetéséhez, illetve a létesítéshez szükséges berendezések telepítéséhez hozzájáruljanak, a hálózat létesítésére használati jogot engedjenek, e hozzájárulások beszerzése az igénylő Előfizető kötelezettsége, tekintettel arra, hogy együttműködési kötelezettsége alapján mint jogosultnak, elő kell segítenie a kötelezett szolgáltató teljesítését. Amennyiben az Előfizető a telepítéshez szükséges e kötelezettségének nem tesz eleget, elmulasztja azokat az intézkedéseket vagy nyilatkozatok rendelkezésre bocsátását, amelyek szükségesek ahhoz, hogy a kötelezett szolgáltató megfelelően teljesíteni tudjon, ez jogosulti késedelemnek minősül, amely a szolgáltató egyidejű késedelmét kizárja. A jogosulti késedelemre tekintettel a szolgáltató nem tartozik felelősséggel a jelen ÁSZF szerinti szolgáltatás nyújtásért, és kötelezettségek teljesítésért, mentesül késedelmes teljesítés jogkövetkezményei alól.

Ha az Előfizető vagy az ingatlan tulajdonosa nem engedélyezi a Szolgáltató számára a lakáshálózat, a házhálózat, illetve a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges előfizetői rendszer egyéb elemeinek kialakítását, telepítését, a létesítési munkák elvégzéséhez szükséges bejutást az ingatlanba, a szolgáltató megtagadhatja az előfizetői szerződés megkötését, illetve ha az előfizetői szerződés már létrejött, ebben az esetben ezt a körülményt olyan műszaki akadálnak tekintik a felek, amely miatt a létesítési határidő teljesítésre a Szolgáltató nem képes, ezért a szerződést a Szolgáltató a fenti bekezdésben foglaltakra hivatkozással rendes felmondással megszüntetheti. Ez esetben a jogosulti késedelem okán az Előfizetőt nem illeti meg a meghíúsulás esetére előírt kötbér.

## **2.2. Az Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája**

Személyes adatok:

- a. Az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, vagy székhelye.
- b. Az Előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
- c. az Előfizető születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve,

- d. kiskorú, vagy cselekvőképességében az előfizetői szerződés megkötésével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő a. és b. pont szerinti adatai,
- e. az Előfizető cégjegyzékszámát vagy más nyilvántartási számát, szükség esetén pénzforgalmi számlaszámát,
- f. kapcsolattartásra alkalmas olyan elérhetőség, amely az Igény bejelentésével, az Előfizetői szerződéssel, szerződéskötéssel kapcsolatban az Igénylő tájékoztatására, értesítésére szolgál.

Az igényelt Előfizetői hozzáférési pont létesítéséhez szükséges pontos, teljes cím; az Igénylő nyilatkozata arról, hogy az ingatlant, ahová az Előfizetői hozzáférési pont létesítését kéri milyen jogcím alapján használja, és ha az Igénylő nem tulajdonosa az ingatlanoknak, kifejezett nyilatkozat arra vonatkozóan, hogy a létesítéshez szükséges tulajdonosi hozzájárulással rendelkezik; az Igénylő nyilatkozata arról, hogy a hozzáférési címként megjelölt ingatlanon van-e kiépített hálózat (lakáshálózat, házhálózat). Szolgáltatásra, számlázásra vonatkozó adatok: az igényelt Előfizetői szolgáltatás, a választott csomag(ok), kiegészítő szolgáltatási csomag(ok), opciók megjelölése; a választott díjfizetési mód megjelölése; az Előfizetői szerződés időtartama határozott, határozatlan).

Nyilatkozatok: az Igénylő nyilatkozata adatainak kezeléséről;

Amennyiben az igénylő kis- és középvállalkozás, akkor az előfizetői kategóriára (egyéni, vagy üzleti) vonatkozó nyilatkozatot Kis- és középvállalkozás igénylő nyilatkozata arról, hogy az igényelt szolgáltatást Egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni az Igénylő hozzájárulása a Szolgáltató által jogszabály alapján kezelt kötelező adatállományon túli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak a vonatkozó jogszabályban meghatározott céloktól eltérő felhasználásához; az Igénylő nyilatkozata a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások értékesítéséről és az üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséről; az Igénylő nyilatkozata egyedi értékhatár alkalmazása esetén az Egyedi értékhatár elfogadásáról; az Igénylő nyilatkozata Egyedi szerződés hatályos tartalmának igényelhetőségével kapcsolatos tájékoztatás megtörténtéről; az Igénylő nyilatkozata elállási, felmondási jogra, határozott, határozatlan tartamra vonatkozó feltételekkel kapcsolatos tájékoztatás megtörténtéről; az Igénylő nyilatkozata a határozott időtartamú egyedi előfizetői szerződés teljes időtartama alatt az előfizetőt terhelő költségekre vonatkozó tájékoztatás megtörténtéről.

A Szolgáltató jogosult az igénybejelentéssel egyidejűleg az igénylő, vagy meghatalmazottjának személyazonosságának ellenőrzését hitelt érdemlő módon elvégezni a hivatalos okiratok alapján, illetőleg a meghatalmazás jogszerűségét ellenőrizni

Egyebek:

- az Igény bejelentésének helye, időpontja;
- az Igénylő egyéb igényei a létesítéssel kapcsolatban.

### **2.3. Az előfizetői Szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a Szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai**

A Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pontot a választása szerinti műszaki hozzáférés típuson, helyhez kötötten helyezi el, figyelembe véve az Előfizető által igényelt létesítési helyen a Szolgáltató rendelkezésére álló műszaki lehetőségeket, és

technológiai megvalósíthatóságot. Amennyiben az Előfizető által igényelt szolgáltatás sajátosságai okán az igény csak bizonyos hozzáférés típuson teljesíthető, akkor a Szolgáltató ennek, és a műszaki teljesíthetőségeinek figyelembevételével az egyes szolgáltatások földrajzi korlátait és a szolgáltatási területet az egyes szolgáltatásokra vonatkozó melléklet tartalmazza.

#### **A szolgáltatás igénybevételének egyéb korlátai:**

A Szolgáltató az Európai Unió területén be nem jegyzett jogi személlyel csak a felek egyező akarata esetén köt előfizetői szerződést.

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

A szolgáltatás igénybevételének feltétele, hogy az Előfizető rendelkezzen a szolgáltatáshoz való kapcsolódáshoz szükséges eszközökkel. A szolgáltatás igénybevétele érdekében az Előfizetőnek biztosítania kell a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközök üzemképes állapotát, ezen eszközök alkalmassá tételét a szolgáltatás igénybevételéhez a szerződés időtartama alatt.

Ha a Szolgáltatónak valamely igényelt Előfizetői hozzáférési pont szerinti földrajzi területen nincs kiépített hálózata, a Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatás műszaki feltételeinek biztosítása érdekében jogosult előfizetői előszerződést kötni az Előfizetővel. Ebben az esetben a Szolgáltató telepítési díjelőleget kérhet. A díjelőleg mértéke a telepítési díj minimum 50%-a, amelynek megfizetését a Szolgáltató a létesítés feltételeként írhatja elő.

Ha az Előfizető az előszerződés megkötését követően az Előfizetői szerződést neki felróható okból nem köti meg, az Előfizető a Szolgáltató költségeit, legfeljebb a befizetett díjelőleg erejéig köteles megtéríteni.

#### **Közreműködők:**

A Szolgáltató a szolgáltatás kiépítéséhez közreműködőt is igénybe vehet. Az igénybejelentés/szerződés aláírásával az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az Előfizető által igényelt szolgáltatás kiépítéséhez szükséges hozzáférés, telefonvonal, valamint egyéb hálózati eszközök (pl. Ethernet kártya, adapter, router stb.) telepítéséhez az adatait a Szolgáltató közreműködőinek a feladat elvégzése céljából átadja.

### **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 a 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 belüli időpont lehet –, vagy az Igénylő által megjelölt későbbi időpontban, de legfeljebb az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 napon belül megkezdje a Szolgáltatás nyújtását.

Ha az Előfizetői szolgáltatás nyújtásának megkezdése az előző bekezdés szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges, a Felek megállapodhatnak a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, mely nem lehet későbbi, mint az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 nap.

(Eszr. 7. § (1) és (2) bekezdés)



Új Előfizetői hozzáférési pont létesítési idejére vonatkozó minőségi mutatót, annak értékét és számítási módját szolgáltatásonként és mellékletenként az 1.7.1. pontban nevesített mellékletek tartalmazzák.

#### **2.4.2. Az Előfizetői hozzáférési pont kialakítása**

A Szolgáltató az Előfizetői hozzáférési pontot az ingatlanon belül építi ki. A Szolgáltató a 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.

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 vagyonszámáról. 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 hálózaton, Hálózati elemeken és eszközökön, ezek a Szolgáltató tulajdonát képezik. Az Előfizetői hozzáférési pont kiépítése esetén a Szolgáltató felelősége az Előfizetői hozzáférési pontig terjed.

A Szolgáltató kialakíthat olyan szolgáltatáscsomagokat, melyek esetében a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges végberendezéseket az Előfizető biztosítja, és azokat az Előfizető a Szolgáltatótól függetlenül is beszerezheti. Ebben az esetben a Szolgáltatás vállalt szolgáltatási szinten történő nyújtását a Szolgáltató akkor tudja biztosítani, ha az Előfizető a hálózathoz az előírt szabványnak vagy más műszaki előírásnak megfelelő végberendezéseket biztosítja. Egyes szolgáltatáscsomagok esetén az Előfizető maga is elvégezheti a Szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges beállításokat vagy a végberendezések üzembe helyezését. Ez esetben a Szolgáltató mentesül a jelen pont szerinti kötelezettségei alól. Külön díj ellenében az Előfizető ilyen szolgáltatáscsomag esetén is igényelheti a Szolgáltató segítségét a beállításokhoz vagy végberendezések üzembe helyezéséhez, akár a Szolgáltatás megrendelésével egy időben, akár azt követően.

#### **2.5. Mobil internet-hozzáférés, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén meghatározott felmondás feltételei**

Jelen pontban meghatározott szolgáltatásokat a Szolgáltató nem nyújtja.

### **3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma:**

#### **3.1. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása:**

3.1.1. Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C.tv. 188.§. 77. pont szerinti műsorterjesztés: bármely átviteli rendszerrel megvalósuló elektronikus hírközlési szolgáltatás, amelynek során a médiaszolgáltató által előállított analóg vagy digitális műsorszolgáltatási jeleket a médiaszolgáltatótól az előfizető, vagy felhasználó vevőkészülékéhez továbbítják, függetlenül az alkalmazott átviteli rendszertől, és technológiától. Műsorterjesztésnek minősül a hibrid üvegszál-koaxiális átviteli rendszeren végzett műsorterjesztés. Műsorterjesztésnek minősül az olyan műsorterjesztés, amelyhez az előfizető külön díj ellenében, vagy más elektronikus hírközlési szolgáltatás díjával csomagban értékesített díj ellenében férhet hozzá. Átviteli rendszernek minősül a televízió vagy rádió műsorjeleknek az analóg vagy digitális műsorterjesztését szolgáló műszaki eljárások, elektronikus hírközlési és más

eszközök rendszere, amely a műsorterjesztés alkalmazott átviteli közegéhez - így különösen a levegőhöz és rádiófrekvenciához, koaxiális vezetékhez, sodrott érpáru vezetékhez, üvegszálal vezetékhez - kapcsolódik. A tíznél kevesebb vevőkészülék csatlakoztatására alkalmas átviteli rendszer segítségével történő jeltovábbítás nem minősül műsorterjesztésnek.

A szolgáltatás keretén belül műsorok (médiaszolgáltatások) terjesztése történik.

Statisztikai besorolása: SZJ 64.20.30.0 Vezetékes műsorjelelosztás (kábel-tv, rádió)

(NMHH ESZOR: nyilvános televízió-műsorelosztási, nyilvános rádió műsorelosztási szolgáltatás)

A digitális műsorterjesztéshez kapcsolódóan a Szolgáltató kiegészítő médiaszolgáltatásként elektronikus műsorkalauzt (EPG) is nyújt, mely tartalomszolgáltatást is magában foglaló szolgáltatás nem minősül sem médiaszolgáltatásnak, sem elektronikus hírközlési szolgáltatásnak, továbbá amely – többek közt – lehetővé teszi az Előfizető számára a műsorokkal kapcsolatos egyszerűbb információszerzést.

SZJ 64.20.28.9 Egyéb máshova nem sorolt távközlési szolgáltatás

(NMHH ESZOR: műsorterjesztéshez kapcsolódó kiegészítő digitális szolgáltatás)

3.1.2. A Szolgáltató a vezetékes műsorterjesztési szolgáltatáson belül az egyidejűleg továbbított műsorok eltérő mennyiségére és összetételére való tekintettel műsorcsomagokat alakít ki, melyek elnevezését, a bennük szereplő csatornákat (megnevezés, nyelv, elhelyezési frekvencia) és az egyes csomagok díját pedig a B. melléklet tartalmazza. Amennyiben az egyes csomagok közötti szabad választásban az Előfizetők összessége vagy azok egy csoportja korlátozva van, az erre vonatkozó korlátozásokat is a B. melléklet, valamint az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza. Ilyen korlátozás lehet különösen az, ha egyes csatorna igénybevételét a Szolgáltatónak a médiaszolgáltatókkal fennálló szerződéseinek egyes előfizetők számára eltérő feltételekkel (díjazással) vagy egyáltalán nem teszik lehetővé (pl. üzleti előfizető) és mely esetben a Szolgáltató a melléklettől eltérő egyedi díjfizetési feltételt állapíthat meg, vagy jogosítás hiányában elzárkozhat a szerződéskötéstől.

Az Előfizető a Szolgáltatótól igénybe vett és jelen ÁSZF hatálya alá tartozó szolgáltatást – a Szolgáltató előzetes és írásbeli hozzájárulása hiányában – nem jogosult sem továbbértékesíteni ellenérték fejében, sem harmadik személy részére bármilyen jogcímen ingyenesen átadni.

A programcsomagok kialakításának, illetve a csomagokban szereplő csatornák összetételének, csomagon belüli elhelyezésének és a szolgáltatások díjának az ÁSZF-ben részletezésre kerülő feltételek teljesítése melletti egyoldalú megváltoztatásának jogát a Szolgáltató fenntartja azzal, hogy az előfizetői szerződés Szolgáltató általi egyoldalú módosításának szabályai nem terjednek ki sem új díjcsomag kialakítására, sem a meglévő programcsomagon belül az egyes csatornák csomagon belüli elhelyezésének megváltoztatására.

3.1.3. A Szolgáltató a műsorcsomagok elosztását a B. mellékletben megjelölt analóg vagy digitális szolgáltatásként nyújtja.

3.1.4. Digitális szolgáltatás esetén a szolgáltatás Előfizető általi igénybevételéhez szükséges hírközlési berendezést (set-top box) a Szolgáltató biztosítja oly módon,

hogy a Szolgáltató tulajdonában álló set-top boxot és távkapcsolót a A. melléklet szerinti folyamatos kihelyezett hírközlési eszköz használati díja ellenében az Előfizető részére használatba adja. A Szolgáltató a set-top boxhoz használati utasítást is rendelkezésre bocsát. A set-top box és a távkapcsoló energiaellátásának (áram, elem) biztosítása az Előfizető kötelezettsége saját költségére. A set-top box vagy a távkapcsoló meghibásodása esetén a Szolgáltató cserekészüléket biztosít, azonban amennyiben a meghibásodásra az Előfizető hibájából került sor és a készülék nem javítható, úgy az Előfizetőt a A. melléklet szerinti kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díj megfizetésének kötelezettsége terheli.

Amennyiben a set-top box és távkapcsoló az Előfizető tulajdonában áll, a Szolgáltató nem felel az ezen berendezésekben bekövetkezett hibáért, azonban a berendezések meghibásodása esetén a javítás időtartamára a Szolgáltató cserekészüléket biztosíthat (cserekészüléknek a Szolgáltató rendelkezésére állása esetén), mely után a 4. sz. melléklet szerinti folyamatos kihelyezett hírközlési eszköz használati díja megfizetésének kötelezettsége terheli, továbbá a Szolgáltató tulajdonában levő csereeszköz elveszése, megsemmisülése, vagy az Előfizető ügyköréből eredő ok miatti javíthatatlan meghibásodása esetén az Előfizető köteles a Szolgáltatónak a 4. sz. melléklet szerinti kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díját is megfizetni.

A digitális szolgáltatás igénybevételéhez a set-top box berendezés aktiválása szükséges. A set-top box berendezés aktiválásáért az Előfizető aktiválási díjat köteles fizetni. Digitális szolgáltatás igénybevétele esetén az Előfizető kérheti a Szolgáltatótól a szükséges eszköz (set-top box) hozzáférési pont helyén történő üzembe helyezését egyszeri díjazás ellenében, mely esetben az Előfizető kiszállási díj fizetésére köteles.

3.1.5. Amennyiben az Előfizető Tv készüléke alkalmas a Szolgáltató által nyújtott digitális szolgáltatás (jelfolyam) vételére, vásárolhat egy CI modult és kártyát. Ehhez a megoldáshoz nem szükséges set top box. A CI modul és kártya egyszeri költségét a B. melléklet tartalmazza.

3.1.6. A gyermekek és kiskorúak védelme érdekében azon műsorok esetében, melyeknél szükséges biztosítani azon hatékony műszaki megoldást, hogy a műsor csak 18 éven felüli nézők vagy hallgatók számára legyen elérhető, a Szolgáltató az alábbiak szerint jár el:

set-top box esetén a Szolgáltató – a jelfolyam továbbítása mellett – PIN kódot rendel az eszközhöz, melyet az Előfizető szabadon meg tud változtatni, azonban a PIN kód megváltoztatása és fokozott védelme az Előfizető felelőssége.

amennyiben a set-top box ún. gyerekzárát, időkapcsolót nem tartalmaz, ezért azt csak akkor biztosítja a Szolgáltató az Előfizető részére, ha az Előfizető előzetesen nyilatkozik arról, hogy televíziókészüléke önmagában is alkalmas ezen funkcióra.

### **3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe:**

A Szolgáltató szolgáltatásainak területi lefedettségét jelen ÁSZF C. Melléklete tartalmazza.

### **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:**

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

**3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e,**

Sem a Szolgáltató, sem az általa nyújtott szolgáltatások nem minősülnek a hírközlési jogszabályok szerint egyetemes jellegűnek.

**3.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye;**

A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pontját, azaz a szolgáltatás Előfizetőnek való átadásának helyét, minden esetben jelen ÁSZF A. Melléklete határozza meg.

#### **4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága:**

- 4.1. Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei,**

A Szolgáltató által vállalt minőségi mutatókat, célértékeket, valamint meghatározásuk és mérésük módját, ellenőrzését jelen ÁSZF A. Melléklete tartalmazza.

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

A Szolgáltató hálózatában forgalommérést, irányítást nem végez.

A Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére a nyújtott szolgáltatásra a vonatkozó, az A. Mellékletekben pontosan meghatározott, éves mértékű rendelkezésre állást az Egyedi Előfizetői Szerződés fennállásának teljes időtartama alatt, a jelen ÁSZF 5. fejezetében foglalt kivételekkel.

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

Ha a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a Szolgáltató minden kereskedelmileg 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.

A Szolgáltató által alkalmazott adatbiztonsági elvekről, megoldásokról jelen ÁSZF 10.2. és a Szolgáltató Adatvédelmi Szabályzata rendelkezik

- 4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei:**

A Szolgáltató hálózatához kizárólag a Szolgáltató által biztosított vagy a Berendezés termékleírásában a szolgáltatás igénybevételére megfelelőként feltüntetett végberendezést csatlakoztathat az Előfizető.

A Szolgáltató kizárólag az általa biztosított Berendezések megfelelőségét garantálja, az Előfizető által beszerzett Berendezések, illetve egyéb eszközök megfelelőségéért az Előfizető tartozik felelősséggel, azokat a Szolgáltató előzetesen nem vizsgálja.

A Szolgáltató ugyanakkor fenntartja magának a jogot, hogy az Előfizetőnek átadott eszközök, Berendezések rendeltetésszerű használatát – az Előfizető indokolatlan zavarása nélkül – bármikor ellenőrizze.

A Szolgáltató jogosult továbbá a nem általa biztosított eszközöknek, Berendezéseknek a szolgáltatás igénybevételére való alkalmasságát vizsgálni, de erre nem köteles.

Ha az Előfizető bármilyen módon akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőségi tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy más okból nem megfelelő végberendezést csatlakoztatott, illetve e tevékenységét a Szolgáltató erre való felszólítását követően sem szünteti meg, úgy a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást korlátozni, illetve az Egyedi Előfizetői Szerződést megszüntetni.

## **5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése:**

A szolgáltatás az Előfizetői Szerződés időtartama alatt folyamatosan igénybe vehető az Előfizető által, két kivétellel, ezek a szüneteltetés, illetve a korlátozás időtartama.

### **5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei:**

A szolgáltatás szüneteltetésére vagy az Előfizető kérelmére, vagy pedig a Szolgáltató érdekkörében vagy azon kívül felmerült okból kerülhet sor.

#### **5.1.1. A szolgáltatás szüneteltetése az Előfizető kérelmére:**

A Szolgáltató köteles az Szolgáltatást - akár Egyéni, akár Üzleti/ Intézményi Előfizető - kérésére szüneteltetni.

Az Előfizető köteles közölni a szüneteltetés kezdő időpontját, valamint a szüneteltetés időtartamát, a szüneteltetés kezdő időpontját megelőzően legalább 15 munkanappal, mely a tárgyhónapot követő hónap elsejétől kezdődően határozott időtartamra, naptári évenként minimum 1, maximum 11 hónapra kérhető.

Az időtartam – a maximális 11 hónap figyelembe vételével – írásban módosítható a visszakapcsolást megelőzően legalább 5 munkanappal.

A szüneteltetés az Előfizető által kért visszakapcsolásig vagy a szerződés felmondásáig tart.

Az előfizető a szünetelés időtartamára – az A. Melléklet szerinti üzemszüneteltetési havidíjat, valamint a kikapcsolásért – az A. Melléklet szerint felszámított – csökkentett előfizetési díjat köteles fizetni.

A határozott idő lejártával – amennyiben az előfizető másként nem nyilatkozik – a szolgáltató – külön értesítés nélkül – a szüneteltetés kapcsán felszámított díjak megfizetése után visszakapcsolja a szolgáltatást.

Díjtartozás, esetén nincs lehetőség a szolgáltatás szüneteltetésére. Határozott idejű szerződés illetve a hűségidő lejárta előtt történő szüneteltetés esetén a szerződés időtartama a szünetelés időtartamával meghosszabbodik.

#### **5.1.2. A szolgáltatás szüneteltetése karbantartás miatt:**

A Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok lehet különösen a Szolgáltató hálózatának tervezett, rendszeres karbantartása vagy a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása (a továbbiakban: a hálózat fejlesztése).

A Szolgáltató szolgáltatásait csak abban az esetben szünetelteti, ha szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre a hálózat fejlesztésére.

A szüneteltetés időtartama a naptári hónaponként számított 1 napot nem haladhatja meg. Amennyiben ezt mégis meghaladná, úgy Szolgáltató kötbér fizetésére köteles a szüneteltetéssel érintett Előfizetői számára.

A rendszeres karbantartás miatt kiesett időtartamok nem számítanak bele a Szolgáltató által vállalt éves rendelkezésre állási időbe.

Ha azonban a rendszeres karbantartás időszaka a naptári hónaponként 1 napot meghaladja, úgy az Előfizető adott időtartamra díjfizetésre nem köteles.

A Szolgáltató a tervezett szüneteltetésről, kezdő időpontjáról és tartamáról legalább 15 nappal korábban értesíti az érintett Előfizetőit.

Az Előfizetők értesítésére közvetlen módon, a jelen ÁSZF 13.1. pontjában meghatározottak szerint kerül sor, illetve Szolgáltató tájékoztatást adhat Ügyfélszolgálatán, honlapján, valamint a hálózatán fogható információs képűjság csatornán keresztül is. Szolgáltató abban az esetben is köteles az Előfizetőt 15 nappal korábban értesíteni, ha az szüneteltetést eredményező rendszeres karbantartási munkálatok időtartama az eredetileg megadott időtartamot előreláthatóan meghaladja.

#### 5.1.3. A szolgáltatás Szolgáltató érdekkörén kívüli okból történő szüneteltetése:

A szolgáltatás Szolgáltató érdekkörén kívüli okból történő szüneteltetésére rendkívüli okból szükségszerűvé váló karbantartási, fenntartási munkák végzésekor (nem tervezett karbantartás), vagy előre nem látható és el nem hárítható külső ok (a továbbiakban: vis maior) esetén, vagy Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében, jogszabály által előírt esetekben és módon kerülhet sor.

A Szolgáltató ilyen okokból történő szüneteltetés esetén díj visszatérítésre nem kötelezett, ha igazolja, hogy a szüneteltetés oka rajta kívül áll, és annak elhárítása érdekében a szükséges intézkedéseket határidőben megtette.

#### 5.1.4. A szolgáltatás szüneteltetéséért viselt felelősség:

A szolgáltatás Előfizetői szüneteltetése esetén a szüneteltetésért és az esetleg ebből származó bármilyen kárért egyedül a szüneteltetést kérelmező Előfizető felel.

E körben a Szolgáltatót egyedül a kérelemben foglaltak végrehajtása terheli, ha az lehetséges.

Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szüneteltetésre – ide nem értve a jelen ÁSZF-ben meghatározott rendszeres karbantartás idejét –, vagy ha a szüneteltetés oka mindkét Fél érdekkörén kívül esik, a szüneteltetés időtartama alatt az Előfizető a szüneteltetés időtartamára vonatkozó csökkentett díj megfizetésére nem köteles.

Egyebekben az Előfizető a jelen ÁSZF A. Mellékletében meghatározott szüneteltetési díjat köteles megfizetni.

Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szüneteltetésre és a szüneteltetés időtartama a naptári hónaponként számított 1 napot meghaladja, a Szolgáltató kötbér fizetésére köteles a szüneteltetéssel érintett Előfizetői számára.

A szolgáltatás Szolgáltató érdekkörén kívüli okból történő szüneteltetése esetén a Szolgáltató semmiféle felelősséggel nem tartozik a szolgáltatásai szüneteltetése miatt, kötbér fizetésére sem köteles.

Ha azonban a szüneteltetés oka vis maior, a mentesüléshez a Szolgáltatónak megfelelően igazolnia kell, hogy a szüneteltetést kiváltó ok ésszerű határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

#### 5.1.5. A szünetelés speciális esetei, a szolgáltatás felfüggesztése:

A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a Szolgáltató az Előfizető díjtartozása miatt mégsem kíván felmondási jogával élni, jogosult a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggeszteni.

A Szolgáltató a szolgáltatás ezen felfüggesztése alatt díjat nem számol fel.

Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára jogosult 15 napos felmondási idővel az Egyedi Előfizetői Szerződést felmondani.

Amennyiben az előfizetői szerződés felmondására azért került sor, mert a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybe vétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette, a Szolgáltató jogosult a szolgáltatás legalább 15 napos korlátozását követően a felmondási időre a szolgáltatást felfüggeszteni.

### 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 szolgáltatás korlátozására, azaz az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek, tartalmának lassítására, módosítására, csökkentése, illetve egyéb módon történő technikai befolyásolására, korlátozására (a továbbiakban: korlátozás) a Szolgáltató csak kivételesen és az Előfizető értesítése mellett jogosult.

A korlátozás a megtévesztés esetét kivéve, valamint – amennyiben az előfizető több előfizetői szolgáltatást egy egyedi előfizetői szerződés keretében vesz igénybe, a díjtartozás esetét kivéve – a műszakilag kivitelezhető mértékben, csak az előfizetői szerződésszegéssel érintett szolgáltatásra terjed ki.

#### 5.2.1. A Szolgáltatás korlátozásának esetei:

A szolgáltatás korlátozására a következő esetekben kerülhet sor:

- a) az Előfizető bármilyen módon akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetészerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelő tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy más okból nem megfelelő végberendezést csatlakoztatott, illetve e tevékenységét a Szolgáltató erre való felszólítását követően sem szünteti meg;
- b) az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére is hozzáférhetővé teszi, illetve továbbértékesíti, vagy azt a hálózati szolgáltatás céljára használja;



- c) az előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a szolgáltatónak nem adott az általános szerződési feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot;

#### 5.2.2. A korlátozásról történő értesítés

A Szolgáltató a korlátozásról mindig annak végrehajtását közvetlenül megelőzően vagy azzal egy időben értesíti az Előfizetőt jelen ÁSZF 13.1. pontban foglaltak szerint, egyúttal tájékoztatva az Előfizetőt arról is, hogy a korlátozást miként és milyen feltételekkel szüntetheti meg, illetve milyen következményekkel jár, ha az értesítésben foglaltaknak nem tesz eleget.

Amennyiben azt a szolgáltatás természete (telefonos szolgáltatás) lehetővé teszi és az Előfizető előzetesen hozzájárulását adta ehhez, úgy a Szolgáltató közvetlenül értesíti (e-mailben vagy telefonon) az Előfizetőt a korlátozási korlátérték 80%-ának eléréséről.

Ezen értesítésben a Szolgáltató egyúttal figyelmezteti is az Előfizetőt az esetleges korlátozás azonnali alkalmazásának lehetőségére és a korlátozás következményeire – így különösen az ahhoz kapcsolódó díjfizetési kötelezettségekre.

A Szolgáltató a díjtartozás fennállásának ideje alatt az Előfizetőt a szolgáltatás igénybevételét biztosító Berendezésre küldött szöveges üzenet formájában is tájékoztathatja a díjtartozás fennállásáról.

#### 5.2.3. A korlátozás megszüntetése:

A Szolgáltató köteles az előfizető kérelmére újra biztosítani a szolgáltatást, ha a korlátozás indoka megszűnt.

A Szolgáltató az Előfizető kérelmére köteles a szolgáltatás újbóli biztosítására és a korlátozás feloldására, kivéve, ha jogszabályi rendelkezés vagy jelen ÁSZF szabályai alapján az Egyedi Előfizetői Szerződés további fenntartására nem köteles.

Ilyen esetekben a Szolgáltató dönthet úgy, hogy a korlátozás súlyosságára, ismételtségére, az Előfizető által tanúsított magatartásra tekintettel az Egyedi Előfizetői Szerződést felmondja.

A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért köteles fizetni.

A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada.

Amennyiben adott esetben a Szolgáltató korlátozásfeloldási díjat nem számítana fel, a kötbér mértéke az adott szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve előre fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.

#### 5.2.4. Korlátozás esetén felszámított díjak:

A Szolgáltató a korlátozás tartama alatt kizárólag a korlátozott szolgáltatással arányos díjat számít fel.

A Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételének újbóli biztosításáért a jelen ÁSZF A. Mellékletében meghatározott korlátozás-feloldási díjat, valamint adminisztrációs díjakat számol fel.

A fizetési emlékeztető, illetve felszólítás és a szolgáltatás korlátozásáról szóló hivatalos értesítés kiküldésének adminisztrációs díja az ÁSZF A. Mellékletében kerül meghatározásra.

#### 5.2.5. A korlátozás speciális esetei:

A Szolgáltatás korlátozására sor kerülhet akkor is, ha adott Előfizető vagy a Szolgáltató által biztosított szolgáltatás vagy az általa biztosított szolgáltatáson keresztül elérhető más szolgáltatások viszonylatában azt hatósági döntés rendeli el.

Ilyen esetekben a Szolgáltató a hatósági döntésben foglaltaknak megfelelő módon és terjedelemben korlátozza a szolgáltatást.

Az ilyen okból történő korlátozásból származó esetleges károkért a Szolgáltató semmilyen módon nem tehető felelőssé.

Azt, hogy mely hatósági döntések esetében korlátozhatja ily módon a Szolgáltató a szolgáltatást, jelen ÁSZF A. Melléklete határozza meg.

### **5.3. Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei;**

A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a szolgáltató az Eht. 134. § (7) bekezdésében foglaltak szerint nem mondja fel az előfizetői szerződést, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapra felfüggesztheti.

A szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel.

Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az előfizetői szerződést felmondhatja.

A szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel felmondani, és ennek tartamára a szolgáltatást felfüggeszteni, amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető az előfizetői szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény - így különösen a személyes adatok - vonatkozásában megtévesztette.

## **6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták:**

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

A Szolgáltató a szolgáltatást felügyelet, karbantartás és hibaelhárítás biztosításával nyújtja.

E szolgáltatások biztosítását a Szolgáltató azonban csak a felelősségi határát képező pontig, az előfizetői hozzáférési pontig garantálja.

Az előfizetői végberendezésekkel kapcsolatos karbantartásra és hibaelhárításra a Szolgáltató felelőssége csak akkor terjed ki, ha az eszközöket ő bocsátotta az Előfizető rendelkezésére, minden más esetben a végberendezés használhatóságáért, karbantartásáért és esetleges hibáinak kijavításáért az Előfizető felel.

Jelen ÁSZF alkalmazása során előfizetői hibabejelentésnek minősül minden olyan – a hivatalosan megjelölt hibabejelentési csatornán keresztül tett - bejelentés, amely az Előfizetői Szerződés nem szerződésszerű teljesítésével függ össze, így különösen valamely, az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás korlátozott használhatóságára vagy az igénybe vehetőség hiányára irányul (a továbbiakban: hibabejelentés).

#### 6.1.1. Hibaelhárítási célértékek, hibabejelentés feltételei:

A Szolgáltató a hiba bejelentése után haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül megkezdje a hiba pontosabb behatárolását és intézkedik a lehető legrövidebb időn belüli kijavítása érdekében.

A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani.

A hiba bejelentésétől a hiba kijavításáig eltelt idő nem haladhatja meg a 72 órát.

A szolgáltató köteles a hiba elhárítását követően haladéktalanul értesíteni az előfizetőt a hiba elhárításáról, valamint az értesítés módját és időpontját nyilvántartásba venni.

A szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

A hibabejelentés elengedhetetlen feltétele a hiba rövid leírásán túl, hogy az Előfizető közölje azonosító adatait vagy a hibával érintett szolgáltatásra vonatkozó Egyedi Előfizetési Szerződésének szerződésszámát, annak érdekében, hogy minden kétséget kizáróan behatárolható legyen a bejelentő személye.

Amennyiben a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az előfizető helységében lehetséges és a szolgáltató által az arra javasolt időpont az előfizetőnek nem megfelelő, akkor a szolgáltató által javasolt időponttól az előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe.

Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás időpontjában a fentiek szerint a szolgáltató és az előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására a rendelkezésre álló határidő a szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

A Szolgáltató által vállalt hibaelhárítási célértékeket jelen ÁSZF A. Melléklete tartalmazza.

#### 6.1.2. A hibabejelentő szolgálat elérhetősége:

Részletesen a jelen ÁSZF 1. pontjában és a szolgáltató weboldalán található.

#### 6.1.3. A hibabejelentés nyilvántartása:

A szolgáltató köteles a hibabejelentéseket 48 órán belül kivizsgálni, és az elvégzett vizsgálat alapján az előfizetőt értesíteni arról, hogy

- a) további helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével

(év, hó, nap, négy órás időszak megadásával, amely 8 és 20 óra közé eshet), vagy

- b) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

Szolgáltató fenti kötelezettsége teljesítése során köteles a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrizni.

Szolgáltatónak a hibabejelentést az előfizető részére vissza kell igazolnia, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba kell vennie.

A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- a) az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;
- b) az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót;
- c) a hibajelenség leírását;
- d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
- e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;
- f) a hiba okát;
- g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát);
- h) az előfizető értesítésének módját és időpontját ezen belül is különösen az előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a g) pontban foglaltakról történő értesítések módját és időpontját.

A hiba feltárására tett minden elvégzett vizsgálatról a Szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással köteles az Előfizetőt értesíteni, a következő tartalommal:

- 1) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető;
- 2) a hiba nem a szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel;
- 3) a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel;
- 4) a Szolgáltató a hiba kijavítását megkezdte;
- 5) további, a helyszínen lefolytatandó vizsgálat szükséges a hiba behatárolásához (ebben az esetben a lefolytatandó vizsgálat Szolgáltató által javasolt időpontját is meg kell jelölni, mely egy négy órás, 8 és 20 óra közti időtartam lehet);
- 6) a hiba kijavítását átmeneti ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére kötbért fizet.

Amennyiben a helyszínen lefolytatott hibabehatároló eljárás során a Szolgáltató az Előfizetőnél talált hibát elhárította, és azt az Előfizető a szerelési lapon igazolja, a visszaigazolás megtörténtnek tekintendő.

- 6.1.4. Az Előfizető anyagi felelőssége a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközökért:

Az Előfizető köteles az Egyedi Előfizetői Szerződés fennállása alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt technikai eszközök és berendezések teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetészerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért helytállni.

Az Előfizető hálózatot érintő bármiféle karbantartási vagy javítási munkát egyedül a Szolgáltatóval, illetve az általa megbízott Hivatalos szerelővel végeztethet el.

Az Előfizető teljes kártérítési felelősséggel tartozik abban az esetben, ha illetéktelen beavatkozás (a Szolgáltatótól vagy a Hivatalos szerelőtől eltérő személy, vagy az Előfizető saját tevékenysége) folytán a hálózat bármiféle kárt szenved.

#### 6.1.5. A hibaelhárítás költsége:

A Szolgáltató amennyiben a hiba a felelősségi körében keletkezett, úgy a hibaelhárításáért díjat nem számol fel, így a Szolgáltatónál felmerülő – javítási, kiszállási – költségeket, illetve a hiba behatárolása és elhárítása során az Előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az Előfizetőre.

Amennyiben azonban a hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a Szolgáltató által használatba adott műszaki berendezésből adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos, jelen ÁSZF A. Mellékleteiben meghatározott költségeket a Szolgáltató által kiadott számla alapján az Előfizető köteles a Szolgáltató számára megfizetni.

Ha a Szolgáltató, illetve a Hivatalos szerelő az Előfizető kérésére az Előfizetővel egyeztetett időpontban a tulajdonában álló vagy általa használt ingatlanhoz kiszáll, az Előfizető a jelen ÁSZF A. Mellékleteiben található díjszabásban meghatározott mértékű kiszállási díjat köteles megfizetni, kivéve, ha a kiszállásra a Szolgáltatónál felmerült okból kerül sor.

A díjfizetési kötelezettség az Előfizetőt abban az esetben is terheli, ha a Szolgáltató, illetve a Hivatalos szerelő az Előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy amennyiben a hiba oka az Előfizetőnél merült fel (például az Előfizető hibás végberendezése, rongálása, stb.), továbbá, ha a hibabejelentés téves, vagy megtévesztő jellegű. Amennyiben ennek feltételei adottak, a Szolgáltató, illetve a Hivatalos szerelő a kiszállást az Előfizető kérésére soron kívül teljesíti.

Ez esetben a Szolgáltató az Előfizető kérésének elfogadásától számított 6 órán belül a kiszállást a díjszabásban meghatározott mértékű expressz kiszállási díj ellenében teljesíti.

#### 6.1.6. Együttműködés a Szolgáltatóval a hibaelhárítás érdekében:

Az Előfizetőnek a hibaelhárítás során a Szolgáltatóval, illetve az általa megbízott Hivatalos szerelővel együtt kell működnie.

Ennek keretében a hibaelhárítás, a hiba okának kivizsgálása érdekében – ha a kivizsgálás, vagy a hiba kijavítása kizárólag a helyszínen lehetséges – az ingatlan tulajdonosa, használója tűrni köteles, és biztosítania kell előzetes értesítés alapján a Szolgáltató, illetve a Hivatalos szerelő számára az ingatlan

területére való belépést, valamint ott a kivizsgálás, karbantartás és hibaelhárítás céljából a szükséges munkálatok elvégzését.

Ha a hibaelhárítást az Előfizető bejelentése alapján végzi a Szolgáltató, az Előfizetőt csak akkor kell külön értesítenie, ha a hiba elhárításához mindenképpen szükséges bejutni arra az ingatlanra, helyszínre, ahol az Előfizető által használt hozzáférési pont található.

Ha a hibaelhárítás során a Szolgáltató, illetve a Hivatalos szerelő nem tud az érintett ingatlanra bejutni, értesítés hátrahagyásával tájékoztatja az Előfizetőt a helyszíni kiszállás következő időpontjáról vagy az időpont egyeztetés lehetőségéről.

Ha a hibaelhárítási kötelezettségét a Szolgáltató az Előfizető, vagy az Előfizető érdekkörében felmerült ok, vagy a Szolgáltató tevékenységétől független, külső, általa elháríthatatlan ok miatt (*vis maior*) nem tudja teljesíteni, mindaddig nem esik késedelembé, amíg ezen akadályoztatás oka el nem hárul.

Amennyiben az Előfizető jogellenes magatartásával más Előfizetőket is érintő hibaelhárítási tevékenységet hiúsít meg, felel az e tevékenysége során a Szolgáltatónál okozott vagy nála jelentkező bármilyen kárért.

#### 6.1.7. Együtműködés más szolgáltatókkal a hibaelhárítás terén:

Amennyiben a szolgáltatás hibája, hibás működése más szolgáltató hatáskörében felmerülő hiba miatt következett be, úgy a Szolgáltató vállalja azt, hogy erről az érintett szolgáltatót értesíti és lehetőségeihez képest együtműködik vele a hiba kijavításában.

Ha a Szolgáltató a hálózatban bekövetkezett hibát kijavítani nem tudja, úgy köteles más hozzáértő szolgáltató, illetve más gazdálkodó szervezet segítségét igénybe venni.

Ilyen közreműködésért az Előfizetőtől a Szolgáltató semmiféle többletdíjat nem követel.

#### 6.1.8. Karbantartási szolgáltatások:

A Szolgáltató - az Előfizető részére nyújtott szolgáltatás zavartalanságának és megfelelő minőségének biztosítása érdekében – az igénybe vett hírközlési hálózatot előre meghatározott időszakonként és gyakorisággal, illetve szűrőpróba szerűen, mind az előfizetői átadási pont és az előfizetői végberendezés között – ideértve az előfizetőnek használatba adott berendezéseket is –, mind pedig az előfizetői átadási pont és a szolgáltató fejállomása között jogosult ellenőrizni.

A Szolgáltató az előfizetői átadási pont és az előfizetői végberendezés közötti szakasz vonatkozásában a hálózat műszaki állapotáról elsősorban az Előfizető bejelentése és az Előfizetőnél telepített berendezések jelzései alapján értesül.

A Szolgáltató a hálózat karbantartásáról esetenként, illetve abban az esetben rendelkezik, ha az Előfizető indokolt bejelentése vagy a Szolgáltató szakembereinek jelzése alapján a hálózat valamely szakaszának vagy elemének állagára tekintettel, annak karbantartása mutatkozik szükségesnek.

Amennyiben a hálózat karbantartása a szolgáltatás szünetelését vonja maga után, a Szolgáltató erről a jelen ÁSZF-ben foglaltaknak megfelelően értesíti az Előfizetőt.

## **6.2. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén**

### **6.2.1. A Szolgáltató hibás teljesítése:**

A Szolgáltató hibás teljesítésének minősül bármilyen, a Szolgáltató érdekkörében felmerülő műszaki, üzemeltetési zavarból keletkező minőségromlás.

Hibásan teljesít a Szolgáltató különösen, ha:

- a) a szolgáltatása Szolgáltató érdekkörébe tartozó működési rendellenesség következtében korlátozottan használható;
- b) a szolgáltatás igénybevétele a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból kifolyólag lehetetlen;
- c) a Szolgáltató elmulasztja az üzemeltetésben lévő rendszer karbantartását, illetve a mindenkor technikai és vételi lehetőségeknek a megfelelő műszaki fejlesztését;
- d) az ügyfélforgalom előtt nyitva álló helyiségben, a közzétett időszakban, az Ügyfélszolgálatot nem tartja fenn, vagy a Szolgáltatónál hibabejelentés nem tehető meg.

Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha:

- 1) a hiba az Előfizető érdekkörében keletkezett;
- 2) az Előfizető az alapvetően biztosított szolgáltatás minőségétől eltérő szolgáltatást, illetve szolgáltatási feltételek teljesítését várja el;
- 3) a hiba elháríthatatlan külső ok miatt keletkezett.

### **6.2.2. A hibaelhárítás határideje:**

A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult hibát – ha az a Szolgáltató hibás teljesítésnek minősül – annak bejelentésétől számított 72 órán belül elhárítani.

Ha a hiba kivizsgálása vagy kijavítása kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében és az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, (például, ha az Előfizető nem volt elérhető), a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidő e kiesett idő tartamával meghosszabbodik.

A kiesés ideje a Szolgáltató által vállalt rendelkezésre állásba nem számít bele, ezen időszakra az Előfizető díjfizetésre köteles.

Szintén nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a Szolgáltató által javasolt időponttól az Előfizető által meghatározott időpontig eltelt időtartam, ha a hiba kivizsgálása vagy kijavítása kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges és a Szolgáltató által az értesítésben javasolt időpont az Előfizetőnek nem megfelelő.

Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, de a hiba kijavítására a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt mégsem volt lehetőség, úgy a hiba kijavítására

rendelkezésre álló határidő a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a Felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

#### 6.2.3. A Szolgáltató felelőssége a hibaelhárításért

Amennyiben a hibajavításra meghatározott időtartamot a hiba kijavítása meghaladja Szolgáltató kötbérfizetésre köteles, ha a hiba elhárításának elhúzódása vagy elmaradása a Szolgáltatónak betudható ok miatt következett be.

Ha a hibaelhárítás elhúzódása, illetve elmaradása nem a Szolgáltatónak betudható, illetve ha a hibát az Előfizető okozta, a Szolgáltató kötbérfizetésre nem köteles.

A kötbérfizetés eseteit és a kötbér számításának módját jelen ÁSZF 7. fejezete tartalmazza.

Nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben az előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételten bejelenti a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől számított 72 órán belül.

Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől az előfizető által tett ismételt hibabejelentésig eltelt időtartam.

#### 6.2.4. Az Előfizető kötelezettségei a hibaelhárítással kapcsolatban

Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a szolgáltatás igénybeviteléhez szükséges műszaki berendezések elhelyezését és üzembe állítását, valamint ellenőrzését és a hibaelhárítást a Felek által előzetesen és kölcsönösen egyeztetett időpontban végezze el.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató által felszerelt és az Előfizető használatba adott, de továbbra is a Szolgáltató tulajdonát képező műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit az Egyedi Előfizetői Szerződés tartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni.

#### 6.2.5. A szolgáltatás minőségével kapcsolatos viták rendezésének módja

Ha az Előfizető a hibaelhárítási eljárástól függetlenül nincs megelégedve a szolgáltatás minőségével, ennek bejelentésekor – amennyiben a Szolgáltató a bejelentésben állítottakkal nem ért egyet – jogosult hatósági-, vagy független műszaki szakértőket felkérni a meg nem felelés igazolására.

A hatósági-, vagy független műszaki szakértői vizsgálat végzésekor a Szolgáltató jogosult jelen lenni.

E személyek jegyzőkönyvben rögzített véleményét és a konkrét mérési eredményeket a Szolgáltató köteles a meg nem felelés Előfizető részéről történő igazolásául figyelembe venni.

E szakértő személyek költségeit utólagosan az a Fél köteles viselni, akinek állításai valótlanak bizonyultak.

#### 6.2.6. Vis maior:

Egyik Fél sem felel az Előfizetői Szerződés szerinti kötelezettsége teljesítéséért, illetve annak elmaradásáért, illetve az ebből származó bármely kárért és/vagy költségért, azon esetekben, amikor olyan, bármely Fél



érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmények (a továbbiakban: vis maior) merülnek fel, amelyek megakadályozzák a szerződés szerű teljesítést, illetőleg a szolgáltatás igénybevételét.

Ilyen körülmények különösen:

- a) a háborús cselekmények;
- b) a lázadás;
- c) a szabotázs;
- d) a robbantásos merénylet; e. a terrortámadás;
- e) a természeti katasztrófa, elemi csapás;
- f) a súlyos energiaellátási zavar;
- g) a munkabeszüntetés;
- h) a szükséghelyzet ideje vagy más hasonló rendkívüli helyzet;
- i) valamint a honvédelmi, nemzetbiztonsági, rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedések.

Az ilyen esetek a Feleket az Előfizetői Szerződésben vállalt kötelezettségeik teljesítésében oly módon korlátozzák, illetve gátolják, hogy véletlen módon vagyoni vagy nem vagyoni kárt okoznak egymásnak.

### **6.3. Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése)**

#### **6.3.1. Az Előfizetői panaszok kezelése:**

Szolgáltató köteles az előfizetői és felhasználói bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására, az előfizetők és felhasználók tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtetni telefonhálózaton történő eléréssel, lehetőség szerint internetes eléréssel, valamint az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben.

Szolgáltató köteles az előfizetőt az ügyfélszolgálatán közzétéve, internetes honlapján, valamint az előfizetői szerződésben tájékoztatni arról, hogy

- a) az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat milyen feltételek szerint teheti meg a szolgáltatónál, az egyes fogyasztóvédelmi szerveknél, illetve az illetékes hatóságoknál,
- b) az ügyfélszolgálatához érkező egyes panaszokat mennyi időn belül fogja kivizsgálni, és a vizsgálat eredményéről mennyi időn belül és milyen módon értesíti az előfizetőt,
- c) az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az előfizető mely fogyasztóvédelmi szervekhez, szervezetekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt egy évig megőrizni.

### 6.3.2. A panaszbejelentés módja:

A Szolgáltató az Előfizető szóban (telefonon), írásban (levélben) vagy más módon (e-mailben, faxon), valamint személyesen, az Ügyfélszolgálaton megtett panaszt a lehető legrövidebb időn belül megvizsgálja.

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

Az Előfizető vállalja, hogy az Előfizetői szerződés keretében igénybevett Szolgáltatás használata során, különösen az ügyfélszolgálat igénybevételekor, továbbá az Előfizetői bejelentések megtétele során tartózkodik a zaklató, a közízlést és az emberi méltóságot sértő magatartástól. Az Előfizető tudomásul veszi továbbá, hogy a Szolgáltatás igénybevétele során tekintettel kell lennie más Előfizető nyugalma, a Szolgáltató egyéb Előfizetőit nem zaklathatja, akadályozhatja vagy korlátozhatja a Szolgáltatás igénybevitelével.

### 6.3.3. A panasz megválaszolásának határideje és módja:

A Szolgáltató a panasz benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legfeljebb 30 napon belül, a bejelentéssel megegyező módon vagy írásban az Előfizető által választott formában.

A panaszt a Szolgáltató az ügyfélszám megadásával, illetve az előfizetői adatok hitelességének ellenőrzése után fogadja el.

Ha a panasz bonyolultsága indokolja, a Szolgáltató jogosult, hogy a bejelentés megtételének módjától függetlenül, az általa a legmegfelelőbbnek ítélt formában (írásban vagy e-mailen) tájékoztassa az Előfizetőt panaszával kapcsolatban.

A panaszt elutasító állásfoglalását a Szolgáltató indokolni köteles, egyúttal tájékoztatja az Előfizetőt az igénybe vehető jogorvoslati lehetőségeiről, az illetékes szervezetek elérhetőségeiről, eljárásáról.

E-mail útján érkező panaszbejelentés esetén Szolgáltató csak a beazonosítható és teljes körű panaszleírást tudja nyilvántartásba venni.

Az automatikus válasz küldése a bejelentés megérkezéséről nem minősül a panaszbejelentés elfogadásának, erről a Szolgáltató külön értesítést küld.

### 6.3.4. Az Előfizető jogai a panasz kapcsán:

A Szolgáltató köteles az Előfizetőt tájékoztatni a panasz kezelésével kapcsolatos eljárásról az alábbiak szerint:

- a) a panasz megtételének módjai, feltételei;
- b) a panasz Szolgáltató általi kezelésének határideje, a válasz módja;
- c) az Előfizető jogorvoslati jogai, amennyiben nem ért egyet a Szolgáltató válaszában foglaltakkal – a területileg és hatáskörileg illetékes hatóságok, illetve alternatív vitarendezési fórumok és bíróságok megnevezésével.

#### 6.3.5. Díjreklamáció:

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató az erről szóló Díjreklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. A vizsgálat eredményéről a Szolgáltató az Előfizetőt a fenti vizsgálat lezárását követően írásban tájékoztatja. A Szolgáltató a Díjreklamáció megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizetői szerződést díjtartozás miatt felmondani (Eht. 138. § (3) bekezdés).

Ha az Előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el legfeljebb 5 napon belül, a díjreklamációval érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció rendezésének időtartamával meghosszabbodik.

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. Ha a Szolgáltató a reklamációnak csak részben ad helyt, Szolgáltató a vitatott összegnek arra a részére vonatkozóan, amellyel kapcsolatban a reklamációt elutasította, új számlát küld előfizetőnek, amelyet Előfizető a számlán megjelölt határidőn belül köteles kiegyenlíteni. A fennmaradó összeg vonatkozásában a számlareklamáció elfogadására vonatkozó fenti rendelkezések az irányadóak.

Amennyiben bármelyik Fél harmadik felet von be a díjreklamáció rendezésébe, ez az időszak lezárul, s a Felek jogosultak a jelen ÁSZF alapján őket megillető további lehetőségeket igénybe venni.

Ha a Szolgáltató az Előfizető díjreklamációjának helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján jóváírja, vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére visszafizeti.

A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével.

A túlfizetést, díjkülönbözetet a Szolgáltató kizárólag banki átutalás vagy belföldi postautalvány útján téríti vissza.

Az Előfizetőnek a Szolgáltató díjreklamációra vonatkozó megállapításait tartalmazó értesítés kézhezvételét, illetve visszaigazolt megérkezését követően 15 nap áll rendelkezésére ahhoz, hogy értesítse a Szolgáltatót arról, hogy:

- a) nem fogadja el a Szolgáltatónak a számla helyességére vonatkozó bizonyítékait;
- b) a díjreklamáció eredményeinek megfelelő, a következő esedékes számlán szereplő összeget, mely az esetleges késedelmi kamatokat is tartalmazza, a számlán feltüntetett határidőig nem egyenlíti ki;
- c) jogorvoslati eljárást kezdeményez.

Ezen nyilatkozat hiányában a Szolgáltató – a díjtartozásra vonatkozó szabályok egyidejű alkalmazása mellett – a tartozás behajtása érdekében fizetési meghagyással élhet, illetve peres eljárást kezdeményezhet.

Az Előfizető díjreklamációjának elutasítása esetén jogosult a területileg illetékes hírközlési hatóság vizsgálatát kérni, vagy a Szolgáltató elutasításának kézhezvételét követő 30 napon belül – a Szolgáltató egyidejű értesítése mellett – az illetékes bírósághoz fordulni.

Ha az Előfizető a reklamált díjtartozást követően esedékes díjakat sem egyenlíti ki, akkor díjtartozás miatt a Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett szolgáltatást a reklamáció jogerős elbírálásáig korlátozhatja.

Ha az Előfizető egy már befizetett számla összege ellen reklamál – a számla teljesítését követő egy éven belül –, és a reklamáció megalapozott, akkor a Szolgáltató a tévesen felszámított összeget, a fizetési határidőtől számított kamatokkal együtt visszatéríti az Előfizető részére.

Az Előfizető kérésére a Szolgáltató biztosítja, hogy az Előfizető – az adatkezelési szabályok figyelembevételével –, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adataira vonatkozó kimutatást.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére a fenti bekezdésben foglalt adatokat évente legfeljebb három alkalommal nyomtatott formában, illetve az Előfizető kérésének megfelelően elektronikus formában, díjmentesen átadja.

Ha a díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatásokból megállapítható, hogy a díjreklamációra a Szolgáltató érdekkörében felmerült körülmény adott okot, úgy abban a naptári évben, amikor az első ilyen díjreklamáció bekövetkezett, a Szolgáltató az adatokat korlátlan számú alkalommal köteles az Előfizető számára díjmentesen átadni.

Egyebekben a díjreklamációra is a panaszbejelentésre és kezelésre vonatkozó általános szabályok irányadók.

#### 6.3.6. Kötbér és kártérítési igények intézése:

Az Egyedi Előfizetői Szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató az Előfizető vagyonaiban okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

A Szolgáltató felelőssége kizárólag felróhatósága esetén áll fenn, azaz a Szolgáltató mentesül a kötbérfizetési, illetve kártérítési kötelezettsége alól, ha bizonyítja, hogy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható, illetve ha bizonyítja, hogy a hiba felelősségi körén kívül vagy elháríthatatlan ok miatt keletkezett, vagy a hibát az Előfizető okozta. Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható.

A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető köteles a Szolgáltatót haladéktalanul értesíteni, ha észleli, hogy a Szolgáltató szolgáltatása nem, vagy nem kielégítően működik.

A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, melyek azért merülnek fel, mert az Előfizető e kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

A kötbér és kártérítés mértékét jelen ÁSZF A. Melléklete, míg számításának módját és feltételeit a 7. Fejezet tartalmazza.

#### **6.4. Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje**

##### 6.4.1. Az Ügyfélszolgálat elérhetősége:

Az 1.2 pontban meghatározott módon. Az Ügyfélszolgálat minél jobb elérhetőségének biztosítása érdekében a Szolgáltató garantálja, hogy havi átlagban az Ügyfélszolgálatra érkező hívások legalább 95%-a esetében legfeljebb 60 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését biztosítja.

##### 6.4.2. Az Ügyfélszolgálatra érkező telefonhívások rögzítése:

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az Ügyfélszolgálat hivatalos hívószámaira érkezett hívásokról hangfelvételt készítsen, amennyiben az a beszélgetés tartalmának maradandó rögzítése céljából szükséges.

A Szolgáltató a telefonos ügyfélszolgálatra érkező és az előfizetői jogviszonyt érintő megkereséseket, panaszokat, valamint a Szolgáltató és az előfizető közötti telefonos kommunikációt külön jogszabályban meghatározottak szerint rögzíti, és visszakereshető módon legalább egy évig megőrzi.

A Szolgáltató biztosítja, az Előfizető részére a Szolgáltatás évi átlagos 95%-os rendelkezésre állását az Előfizetői Szerződés teljes tartama alatt.

A rögzítés tényéről a Szolgáltató a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja.

A Szolgáltató a rögzített hanganyag másolatát a hívó fél kérésére a tárolási időn belül bejelentésenként egy alkalommal ingyenesen rendelkezésre bocsátja, az erre vonatkozó kérelem beérkezését követő 30 napon belül.

Az adott beszélgetésről történő minden további másolat kiadása csak díjfizetés után biztosított.

A hangfelvétel visszahallgatását a Szolgáltató külön kérésre Ügyfélszolgálatán is biztosítja.

A Szolgáltató a rögzített hanganyagokat, a hibabejelentések kivételével, a rögzítés napját követő 1 évig tárolja.

#### **6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele,**

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

#### **6.6. Tájékoztatás a 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;**

Az Előfizető a panaszbejelentésének elutasítása esetén vagy ha nem ért egyet a hibaelhárításban foglaltakkal jogosult a hatályos jogszabályok alapján a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság, a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője, valamint a Médiatanács, illetve a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság vizsgálatát kérni, továbbá a rájuk vonatkozó jogszabályok felhatalmazása alapján a Gazdasági Versenyhivatal, a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság eljárását

kezdeményezni, valamint az illetékes békéltető testületnél, illetve bíróságnál eljárást kezdeményezni.

A vitarendezés eredménytelensége esetén az Előfizető jogorvoslatért az alábbi szervekhez fordulhat:

**Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság**

Cím: 1376 Budapest, Pf. 997., Tel: (+36 1) 468 0680, Email: info@nmhh.hu

**Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Hírközlési és Média Biztosa**

Cím: 1376 Budapest, Pf. 997., Tel: (+36 1) 468 0680, E-mail: info@nmhh.hu

**Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság**

Cím: 1088 Budapest, József krt. 6., Tel: (+36 1) 459 4800, E-mail: fogyved\_kmf\_budapest@nfh.hu

**Gazdasági Versenyhivatal**

Cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5., Tel: (06-1) 472-885, E-mail: ugyfelszolgalat@gvh.hu

**Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság**

Cím: 1051 Budapest, Nádor u. 22., Tel: (+36 1) 475 7186, 475 7100, E-mail: adatved@obh.hu

**Pest Megyei Békéltető Testület**

Cím: 119 Budapest, Etele út 59-61. II. em. 240., Tel: 06 1 269 0703, E-mail: pmbekelteto@pmkik.hu

A békéltető testület hatáskörébe tartozik a Felek közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése. A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testület.

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

- 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**

Az Egyedi Előfizetői Szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokért általában egyszeri belépési díjat és havi előfizetési díjat, vagy más számítási alapú díjat, vagy díjcsomagba tartozó díjat, illetve esetenként egyéb szolgáltatási díjat kell fizetni.

A különböző díjak és díjcsomagok, illetve szolgáltatáscsomagok részletes tartalmát, valamint a különböző díjak mértékét jelen ÁSZF A.-B. Melléklete tartalmazza.

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás nyújtásának megkezdésekor egyszeri díjat ún. belépési díjat felszámítani.

Szolgáltató – a jelen ÁSZF-ben meghatározott, az Előfizető egyértelmű ráutaló magatartásával igénybe vett szolgáltatások kivételével – nem jogosult az Előfizetőtől semmiféle díjat vagy más ellenszolgáltatást követelni, ha számára olyan szolgáltatást vagy berendezést, eszközt értékesített, amelyet az Előfizető nem rendelt meg.

7.1.1. A díjak, díj- illetve szolgáltatáscsomagok módosítása:

A Szolgáltató a különböző díjak mértékét és a díjcsomagok, illetve szolgáltatáscsomagok után fizetendő összegeket, valamint a kedvezményeket a jogszabályokban és jelen ÁSZF-ben meghatározott keretek között és feltételekkel jogosult módosítani az Előfizetői Szerződések módosítására vonatkozó, 12. Fejezetben meghatározott általános szabályok szerint, az alábbi eltérésekkel.

A Szolgáltató biztosítja a határozott időtartamú szerződéssel nem rendelkező Előfizető részére az Egyedi Előfizetői Szerződés fennállta alatt a szabad díj- illetve szolgáltatáscsomag váltást.

A felfelé történő módosítás mindig díjmentesen, lefelé történő módosításra a tárgyévben egy alkalommal van lehetőség díjmentesen, minden további módosításért az Előfizető a jelen ÁSZF A. Mellékleteiben meghatározott díjat köteles fizetni.

Mindaddig azonban, amíg az Előfizető nem tesz nyilatkozatot arra vonatkozóan, hogy melyik díj- illetve szolgáltatáscsomagot választja azok módosulása esetén, úgy addig a Szolgáltató az eredetileg előfizetett szolgáltatást tekinti elfogadottnak.

Új előfizetői hozzáférési pont létesítése esetén a díj- illetve szolgáltatáscsomag választás a létesítésre vonatkozó Egyedi Előfizetői Szerződésben történik.

Amennyiben egy díj- illetve szolgáltatáscsomag értékesítése megszűnik, az Előfizető az ÁSZF erre vonatkozó módosításának hatályba lépésétől számított, esetileg meghatározott 3-6 hónapon belül, a megszűnő díj- illetve szolgáltatáscsomag helyett a Szolgáltató bármely más díj- illetve szolgáltatáscsomagját választhatja, és abba szabadon, hátrányos következmények nélkül átléphet.

Amennyiben azonban erre vonatkozóan sem önként, sem Szolgáltató felszólítására nem tesz nyilatkozatot, az előzetesen egyedileg meghatározott időszak elteltével Szolgáltató az Előfizetői Szerződést felmondja.

Díj- illetve szolgáltatáscsomag módosításkor az Előfizetői Szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások köre és az előfizetői hozzáférési pont egyéb, az Előfizetői Szerződésben meghatározott jellemzői – ide nem értve, ha a díj- illetve szolgáltatáscsomag-váltás valamely lényeges műszaki jellemző megváltoztatásával jár együtt – nem változnak.

A díj- illetve szolgáltatáscsomag módosítására vonatkozó előfizetői igényt Szolgáltató az igény bejelentését követő hónap első napjával teljesíti.

Amennyiben az előfizetői igény az adott hónap 25. napját követően írásban érkezik be Szolgáltatóhoz, úgy Szolgáltató ezen díj-, illetve szolgáltatáscsomag

módosítására vonatkozó előfizetői igényt a bejelentést követő második hónap első napján köteles teljesíteni.

A választott díj- illetve szolgáltatáscsomag szerinti számlázást a Szolgáltató az új díj- illetve szolgáltatáscsomag aktiválásának napjától teljesíti.

A díjtartozással rendelkező Előfizetők díj- illetve szolgáltatáscsomag módosítási igényét a Szolgáltató a díjtartozás rendezéséig kizárja, illetve a jelen ÁSZF-ben meghatározott feltételekhez kötheti.

A díj- illetve szolgáltatáscsomagok igénybe vétele határozott időtartamú szerződések megkötéséhez is köthető.

A határozott időtartamra kedvezményes feltételekkel megkötött Előfizetői Szerződés szolgáltatási- illetve díjcsomagja csak a kedvezményes Előfizetői Szerződésben, és a vállalt kedvezményes feltételekben meghatározott jogkövetkezmények terhe mellett módosítható.

#### 7.1.2. Az előfizetési díj:

A szolgáltatások díját a Szolgáltató jogosult egyoldalúan módosítani, amennyiben a gazdálkodását, illetőleg a szolgáltatást befolyásoló körülmények azt indokolják.

#### 7.1.3. Számlázási időszak:

A Szolgáltató havonta egyszer számlát állít ki az esedékes díjakról és egyéb fizetési kötelezettségekről (a továbbiakban: díjak).

A Szolgáltató üzletpolitikai megfontolásból meghatározott időszakra a fentiekől eltérő számlázási gyakoriságot is biztosíthat az Előfizetők részére (éves, féléves, negyedéves számlázási gyakoriság).

A Szolgáltató egyes szolgáltatási területein üzletpolitikai okokból ettől eltérő előfizetési kedvezményrendszert működtethet.

A Szolgáltató számlázási időszaka a naptári hónap első nap 0:00 órájától az utolsó nap 24:00 órájáig tart (a továbbiakban: tárgyhónap).

A Szolgáltató az esedékes, illetve jövőben esedékessé váló díjakról az esedékesség hónapjában, vagy azt megelőzően számlát küld az Előfizetőnek, a számla összegét az azon feltüntetett határnapig köteles az Előfizető kiegyenlíteni.

A fizetési határidő nem lehet kevesebb a számla keltétől számított 13 naptári napnál.

A rendszeres díjak megfizetése a - számlázási gyakoriságnak megfelelő - tárgyidőszakra vonatkozóan előre, az egyéb díjak az igénybevételt követő számlázási időszakban, utólag esedékesek.

Ha az Előfizető a számlát tárgyhó 15-ig, nem kapja meg, úgy ezt a Szolgáltató felé köteles bejelenteni, és számlamásolatot igényelni.

Az ezen okból kiállított számlamásolat díjtalan.

Amennyiben a fizetési határnap munkaszüneti napra esik, a fizetés határnapja a következő munkanap.



A Szolgáltató a tárgyhóban fel nem számított vagy tévedésből be nem szedett díjakat és egyéb költséget az esedékesség napjától számított egy éven belül számlázhatja ki.

7.1.4. A számla tartalma:

A Szolgáltató az Előfizető részére küldött számlában az Előfizető által fizetendő valamennyi díjat és esetleges további költséget szolgáltatásonkénti, illetve jogcímenkénti bontásban tünteti fel.

A számlában külön feltüntetésre kerülnek a díjazási időszakok és kedvezmények is.

A számla előállításakor a Szolgáltató a számla végösszegét forintra kerekítve adja meg.

A Szolgáltató a szolgáltatáshoz kapcsolódó az Előfizető részére nyújtott többlet, illetve kiegészítő szolgáltatások díjait a számlában egyértelműen és külön feltünteti.

7.1.5. A számlával összefüggő további rendelkezések:

Új Előfizető esetében a Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírásakor készpénzben kérni az esedékes egyszeri és havi díjakat, melyről külön számlát állít ki.

A számlák kiküldése folyamatosan történik az Előfizetők részére, mely időpont nem változtatható meg az Előfizető kérelmére sem.

Az Előfizető által kezdeményezett díj- illetve szolgáltatáscsomag-módosítás a következő tárgyhavi számlában jelenik meg.

7.1.6. A számlázás integritása:

A Szolgáltató általi számlázás a Szolgáltatónál vezetett előfizetői nyilvántartás és az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás alapján történik.

A Szolgáltató kizárólag az Egyedi Előfizetői Szerződésben szereplő, illetve az Előfizető által igénybe vett szolgáltatást jogosult kiszámlázni, az Előfizetői Szerződésben megjelölt díjak szerint. A Szolgáltató számlázási rendszere zárt, megfelelő biztonsági eljárásokkal védett, külső személyek által nem manipulálható számítógépes automatizáláson alapszik.

7.1.7. A díjkiegyenlítés határideje:

A Szolgáltató a fizetendő díjakról számlát bocsát ki az Előfizető számára, melynek kiegyenlítési határideje a számlában feltüntetett befizetési határidő.

A számlán a befizetési határidő minden esetben feltüntetésre kerül.

7.1.8. Késedelmi kamat:

Szolgáltató jogosult késedelmes fizetés esetén késedelmi kamatot felszámolni Előfizető felé, mely a Ptk.-ban meghatározott mindenkori törvényes késedelmi kamat mértékének felel meg.

A késedelmes időszak első napja a számlán feltüntetett befizetési határidőt követő nap.

A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg az Előfizető a számlát nem fizeti be.

Késedelmi kamat illeti meg a Szolgáltatót az alaptalanul reklamált, illetve a befizetési határidőt követően megkifogásolt számlák esetében is, a fizetési határidőig be nem fizetett számlaösszeg erejéig.

A Szolgáltató által hibásan kiszámlázott és pénzügyileg rendezett tételek esetében – az előfizetői reklamáció jogossága esetén – az Előfizetőt a késedelmi kamattal egyező mértékű kamattal számolt jóváírás illeti meg, a befizetés és az Előfizetőnek való visszautalás közti időszakra.

#### 7.1.9. Egyéb rendelkezések a díjfizetéssel összefüggésben

Szolgáltató jogosult díjtartozás esetén jogos követelése behajtása céljából, az általa megbízott és vele szerződéses jogviszonyban álló követeléskezelő társaság részére a díjhátralékkal rendelkező Előfizetők adatait átadni, továbbá a követeléskezelő társaság eljárásának adminisztrációs díját az Előfizetőre áthárítani.

Az Előfizető a Szolgáltató részére adminisztrációs díjat köteles fizetni, amennyiben a Szolgáltató olyan adminisztrációs eljárását, szolgáltatását veszi igénybe, melynek biztosítására a Szolgáltató egyébként nem köteles, vagy amelynek megfizetésére az Előfizető az Előfizetői Szerződés alapján kötelezhető.

A Szolgáltató jogosult a késedelmes befizetésből származó költségeit az Előfizetőre áthárítani, és azokat a következő számlán kiszámlázni.

A Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett szolgáltatások után befizetett valamennyi díjról, illetve díjtartozásokról pontos, naprakész nyilvántartást vezet.

Ezen nyilvántartás adatait az Előfizető bármikor megismerheti, s benne foglalt adatokról, a kibocsátott számlákról, azok teljesítéséről másolatot kérhet.

Túlfizetés esetén az Előfizető döntésétől függően a Szolgáltató a túlfizetett összeget az ügyfélszámhoz rendelt az Előfizető egyenlegén tartja nyilván, majd az Előfizető következő időszaki számláján szereplő fizetendő végösszegeből levonja.

A Szolgáltató a túl-, vagy előrefizetések után kamatot nem fizet.

## 7.2. Az akciók és akciós díjak elérhetősége:

A Szolgáltató jogosult arra, hogy külön, előre meghirdetett módon és az általa meghatározott időszakban a havi díjak vagy az egyszeri díjak mértékét kedvezményesen állapítsa meg, esetleg részletfizetési kedvezményt adjon, valamint a Szolgáltató önállóan dönthet a kedvezményekről, meghatározott időtartamú, illetve meghatározott területi hatályú akciókról, amelyek a díjakat csökkentik (a továbbiakban: kedvezmény).

A Szolgáltató által alkalmazott kedvezmények és azok feltételei minden esetben elérhetők és megismerhetők a Szolgáltató honlapján és Ügyfélszolgálatán, illetve ÁSZF-ben.

Kérésre a Szolgáltató külön tájékoztatja az Előfizetőt az általa elérhető és igénybe vehető kedvezményekről.

A Szolgáltató a kedvezmények igénybe vételét határozott időtartamú szerződés megkötéséhez kötheti.

A kedvezmények igénybevételével kötött határozott időtartamú szerződés és ennek alapján a szolgáltatás igénybe vételének feltételeinek nyilvánosságát a Szolgáltató megfelelően biztosítja.

A Szolgáltató jogosult arra, hogy a kedvezmények igénybevételének feltételeit jelen ÁSZF rendelkezéseitől eltérően – az Előfizető részére azonban összességében előnyösen – határozza meg.

A Szolgáltató a kedvezményektől függetlenül az Előfizetővel az ÁSZF-ben foglalt feltételeknek megfelelő Egyedi Előfizetői Szerződést köt, ha az Előfizető a kedvezményes feltételeknek nem felel meg, vagy azokat nem kívánja igénybe venni.

A kedvezményes feltételek nem tekinthetők a Szolgáltató állandó ajánlatának, azokat az Előfizetők a meghirdetett időtartamon belül létrejött Egyedi Előfizetői Szerződés mellett megkötött határozott időtartamú szerződés keretében vehetik igénybe.

Annak feltételeit Szolgáltató hatályos ÁSZF-je tartalmazza.

Amennyiben a Szolgáltató a kedvezményes időszak során jelen ÁSZF-ben meghatározott egy vagy több díjemet tekintetében alacsonyabb díj biztosítására vállalt kötelezettséget, majd olyan általános díjemelést hajt végre, amely a kedvezmények igénybevételével kötött határozott időtartamú szerződések díjait is érinti, az Előfizetőnek joga van az Egyedi Előfizetői Szerződést felmondani.

Nem illeti meg Előfizetőt ez a jog akkor, ha a kedvezményes feltételek között a Szolgáltató a nem kedvezményes díjakhoz képest állandó díjkülönbözet vagy díjarány alkalmazását vállalta, és a díjemelés következtében a kedvezmény mértéke nem csökken.

A Szolgáltató jogosult az Igénylőt a kedvezmények igénybevételéből kizárni, ha nem felel meg a kedvezmény kapcsán meghatározott feltételeknek.

A kedvezmény keretében megkötött Egyedi Előfizetői Szerződést a Szolgáltató jogosult nem kedvezményes szerződésként kezelni a szerződés teljes időtartamára vonatkozóan, ha utóbb kiderül, hogy az Igénylő az igény beadásakor nem felelt volna meg a kedvezményes feltételeknek és nyilatkozatával a Szolgáltatót megtévesztette, vagy a kedvezmények igénybevételével kötött határozott időtartamú szerződést megszegte.

A Szolgáltató ezen Előfizetőktől a kedvezményt megvonja, s a már megkötött Előfizetői Szerződést, amennyiben ebben a Felek megegyeznek, az ÁSZF-nek megfelelően módosítja, vagy ha ilyen megegyezés nem jön létre, a Szolgáltató jogosult a szerződést megszüntetni.

A szolgáltatásokat terhelő adók jogszabályon alapuló változása esetén a kedvezményesen megkötött Előfizetői Szerződések díjazása, illetve a díjak változása tekintetében ugyanazokat az elveket kell alkalmazni, mint a nem kedvezményes szolgáltatások esetében.

### **7.3. A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések**

Az Előfizető saját választása szerint készpénzben vagy pénzügyintézetten keresztül egyenlítheti ki számláit.

Készpénzes fizetési módok:

- a) a Szolgáltató által biztosított postai készpénz- átutalási megbízással;
- b) az Ügyfélszolgálati irodában történő befizetéssel.

Postai készpénz-átutalási megbízással történő fizetés választását kivéve a Szolgáltató díjkedvezményt biztosíthat.

Pénzintézeteken keresztül történő fizetési módok:

- a) az Előfizető részéről banki átutalással.

Utóbbi esetben meghatározott fizetési mód választása esetében az Előfizetőnek kell gondoskodnia a pénz rendeltetésének egyértelmű azonosítására vonatkozó adatok közléséről, melynek elmulasztásából eredő következményekért az Előfizető felelősséggel tartozik.

#### 7.3.1. Összevont számlázás:

A Szolgáltató jogosult az Előfizetőnek nyújtott összes előfizetői szolgáltatásról egy, a szolgáltatási díjakat összevontan tartalmazó számlát kiállítani.

Amennyiben az Előfizető által a Szolgáltatónak megfizetett díj, az ilyen módon kiszámlázott szolgáltatási díjakat teljességgel nem fedezi, abban az esetben a Szolgáltató a következő sorrendben számítja be az Előfizető által teljesített részfizetéseket:

- a) kamat
- b) alapszolgáltatás;
- c) kiegészítő szolgáltatások;
- d) régebben lejárt tartozás;
- e) azonos lejárat esetén a terhesebb tartozás;
- f) egyenlő mértékben terhes tartozás esetén a kevésbé biztosított tartozás.

#### 7.4. A kártérítési eljárás szabályai:

A szolgáltatásnak nem az Előfizetési Szerződésben foglaltaknak megfelelő tartalmú vagy minőségű teljesítése a Szolgáltató által megvalósítja a hibás teljesítést, melyért a Szolgáltató kötbér-, illetve kártérítési felelősséggel tartozik, kivéve, ha nem merül fel a Szolgáltatót mentő körülmény.

Az előfizetői szolgáltatások tartalmát és minőségi követelményeit jelen ÁSZF A. Melléklete tartalmazza.

Az Előfizető köteles a Szolgáltatónak megtéríteni a szolgáltatás nem rendeltetésszerű, illetve nem szerződészerű igénybevételeből, használatából származó valamennyi kárát.

A hibás teljesítés különböző eseteit jelen ÁSZF és Mellékletei tartalmazzák.

Az Előfizetői Szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

Az Előfizető ezen kívül meghatározott mértékű kötbérre jogosult.

A Szolgáltató mentesül a kártérítési- illetve kötbérfizetési felelőssége alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetőleg a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható.

Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

Amennyiben az Előfizetőt a Szolgáltató hibás vagy késedelmes teljesítése miatt kár érte, azonban a jelen ÁSZF rendelkezései szerint kötbér nem illeti meg, vagy álláspontja szerint az igazolt kára a jelen ÁSZF-nek megfelelően számított kötbér mértékét meghaladja, kárigényét a Szolgáltatónál külön kell jeleznie.

Ez esetben a Szolgáltató 30 napon belül kialakítja a kárigénnyel kapcsolatos álláspontját, s arról az Előfizetőt értesíti.

#### **7.5. Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai**

Az előfizetőt megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár.

A szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a szolgáltató a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül - az előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbérfizetési kötelezettség teljesítésének módjáról szóló kifejezett tájékoztatással együtt - köteles eleget tenni.

A szolgáltató köteles továbbá a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon feltüntetni, hogy az előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése.

A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a szolgáltató nem kötheti az előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez.

A szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

- a) a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az előfizető egyenlegén jóváírja, vagy
- b) az előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az előfizető részére egy összegben, jelenlévők esetében az ügyfélszolgálaton, távollévők esetében - amennyiben a szolgáltató az előfizető szükséges adataival rendelkezik - banki átutalással, egyébként postai úton fizeti meg.

Postai utalvánnyal történő kifizetés, illetve banki átutalás esetén a Szolgáltató jogosult a fizetendő kötbérből levonni a postai utalványozás, illetve a banki átutalás igazolható költségét.

Az Előfizetőt nem illeti meg kötbér, ha:

- a) a hibát nem a jelen ÁSZF-ben szabályozott módon jelentették be;
- b) a hibát a Szolgáltató a bejelentést követően a hiba elhárítására meghatározott időtartam alatt elhárította;
- c) a javítás elhalasztását az Előfizető kérte;
- d) a hiba okát az Előfizető idézte elő;
- e) a hiba elhárítása, illetve javítása az Előfizetőnek felróhatóan nem valósult meg határidőben.

Ha a hiba elhárítására azért nem kerül határidőn belül sor, mert a Szolgáltató elmulasztotta értesíteni az Előfizetőt a szükséges helyszíni vizsgálatok időpontjáról, akkor a kötbér mértéke a vetítési alap kétszerese az értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig számítva.

Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke a vetítési alap nyolcszorosa a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra számítva.

Ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltatónak az előzőekben meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap:

- a) a hiba bejelentését megelőző hat hónagra az Előfizető által az adott Egyedi Előfizetői Szerződés alapján az előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg;
- b) hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén annak teljes időtartama alatt, az adott Egyedi Előfizetői Szerződés alapján az előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg;
- c) ha a hiba bejelentését megelőzően az előfizető az adott Egyedi Előfizetői Szerződés alapján az előfizetői szolgáltatással kapcsolatban díjat még nem fizetett, akkor a havi előfizetési díj alapján egy napra vetített összeg.

Az Előfizetőt megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes.

Amennyiben az Előfizetőn kívül álló okból a szolgáltatás igénybevétele nem lehetséges, a Szolgáltató az Előfizető által megfizetett belépési díjat az Előfizető részére annak késedelmi kamataival együtt visszafizeti.

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

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

### **8.1. A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai**

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

### **8.2. Internet-hozzáférés szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik**

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

### **8.3. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetítőválasztást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban**

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

## **9. Az előfizetői szerződés időtartama;**

### **9.1. Az előfizetői szerződés időtartama - a felek megállapodása szerint - lehet határozatlan, vagy határozott időtartamú**

A szerződés határozott idő tartamát a felek az egyedi előfizetői szerződésben határozzák meg.

#### 9.1.1. A határozott időtartamú Előfizetői szerződésre vonatkozó különös feltételek

##### 9.1.1.1. A határozott időtartamú Szerződés meghatározása

Határozott időtartamú Előfizetői szerződésnek minősülnek azok a szerződések, amelyekben az Előfizető a részére nyújtott kedvezmény ellentételezéseként vállalja, hogy az Előfizetői szerződésben rögzített meghatározott ideig az Előfizetői szerződést nem szünteti meg (előfizetésre vállalt hűség), vagy az Előfizetői szerződésében rögzített díjcsomagot meghatározott ideig igénybe veszi (vállalt hűség). Ahol az Előfizetői szerződés vagy az ahhoz kapcsolódó bármely szerződés kiegészítés, módosítás, nyilatkozat, egyéb szerződéses dokumentum, számla stb. hűségidőt, elkötelezettségi időt tartalmaz, azt a Felek határozott idejű Szerződésnek tekintik, s arra a határozott idejű Szerződésre vonatkozó szabályozás vonatkozik.

##### 9.1.1.2. A határozott időtartamú Szerződés időtartama

A határozott időtartamú előfizetői szerződés legfeljebb 12 hónapra köthető meg azzal, hogy a Szolgáltató a szerződés megkötését megelőzően felajánlja a határozatlan időtartamú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és bemutatja annak részletes feltételeit a nem üzleti ügyfeleinek. Az üzleti előfizetői szerződés határozott időtartamát a Felek az Egyedi előfizetői szerződésben határozzák meg. A Felek a határozott időtartamú Előfizetői szerződés időtartamának meghosszabbításáról a Szerződés megkötésekor és az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén, a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek (Eht. 134. § (14) bekezdés).

A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lép, kivéve, ha az Előfizető egyoldalúan - vagy az Előfizető és a Szolgáltató közös akarattal - a határozott idő lejártát megelőzően írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti. A határozott idő elteltét megelőző 90 napban a Szolgáltató három alkalommal köteles az Előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásának időpontjáról. A tájékoztatásnak ki kell terjednie a szerződés átalakulásával beálló változásokra, továbbá be kell mutatnia az előfizető részére a szolgáltatónál elérhető, az előfizető jelenlegi határozott idejű szerződéséhez hasonló szolgáltatási tartalommal bíró határozott időtartamú előfizetői szerződési ajánlatokat. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek. A

határozott idejű szerződés felmondásának részletes szabályait a szolgáltató az általános szerződési feltételekben határozza meg.

A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe lépő új, határozatlan idejű szerződésben meghatározott, az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó szerződési feltételek nem lehetnek az előfizetőre nézve hátrányosabbak a korábbi határozott idejű szerződésben szereplő szerződési feltételeknél.

Felek megállapodhatnak a határozott időtartamú előfizetői szerződésben arról, hogy a határozott időtartamú Előfizetői szerződés megszűnését követően közöttük új, határozatlan idejű előfizetői szerződés jön létre, amelynek feltételei megegyeznek az Előfizető által a határozott idő lejártát megelőzően igénybe vett díjcsomag határozatlan időtartamra vonatkozó változatának igénybevételei feltételeivel (Eht. 134. § (14) bekezdés).

Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést felmondja a határozott időtartam lejárta előtt, vagy a Szolgáltató az Eht.-ban és/vagy az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott okból az Előfizető szerződésszegő magatartása miatt az előfizetői szerződés felmondására kényszerül, úgy a szolgáltató az előfizetővel szemben a 7.5. pontban írt jogkövetkezményt alkalmazza. A határozott időtartamú szerződés idő előtti felmondása esetén a kedvezményként igénybe vett az első készülékre térítésmentesen biztosított előfizetői kártya havi díját az eltelt hónapokra köteles megfizetni. Határozott időtartamú szerződés esetén a felek vállalják, hogy az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott határozott időtartamon belül az igényelt szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződést/szerződéseket rendes felmondással nem szüntetik meg. Az átírás, áthelyezés, előfizetői kategóriaváltás a jogkövetkezmény alkalmazása szempontjából az előfizetői rendes felmondás körébe esik, erre tekintettel a határozott tartamú előfizetői szerződés lejárat előtti felmondásához fűzött jogkövetkezmények alkalmazhatóak, kivéve, ha a jelen ÁSZF, az egyedi előfizetői szerződés eltérő rendelkezést nem tartalmaz.

A jogkövetkezmény mértékét a 7.5. pont tartalmazza. Kivételt képeznek az előfizető fizetési kötelezettsége alól a 7.5. pontban nevesített esetek.

A határozott idő számítása

A határozott idő a szolgáltatás létesítésekor indul.

Ha az adott Szolgáltatásra vonatkozó szerződéses feltételek a határozott időtartamot megelőzően kipróbálási időszakot biztosítanak, akkor a határozott idő a kipróbálási időszak lejártát követő napon indul.

Már létesített Szolgáltatásra vonatkozó szerződésmódosítás, csomagváltás esetén, amennyiben annak teljesítése nem igényel műszaki létesítést, a határozott idő a megrendelés rögzítésétől kezdődik.

Nem számít bele a határozott időtartamba a szüneteltetés és korlátozás időtartama, ha az az Előfizető érdekkörében felmerülő okból történt (így különösen az Előfizető által kért áthelyezés esetén).



A határozott időtartamú szerződésekre vonatkozó néhány eltérő szabály a következő:

Határozott időtartamú szerződésekre vonatkozó speciális szabályok

a) Előfizető kérésére a szolgáltatás határozott időtartamú szerződés esetén is szüneteltethető. Amennyiben a szolgáltatás szüneteltetésére kerül sor, vagy a szolgáltatás korlátozása az Előfizető szerződésszegő magatartásával összefüggő ok miatt következik be, a **szüneteltetés, korlátozás** időtartama nem számít bele a határozott időtartamba.

b) **Áthelyezés** esetén, az áthelyezés miatti szüneteltetés időtartam sem számít bele a határozott időtartamba.

c) **Átírás:** A határozott tartamú szolgáltatást a Szolgáltató csak abban az esetben írja át, amennyiben az átvállaló Előfizető vállalja, ha a szerződést a határozott idő lejárta előtt szünteti meg, az átadó és az átvállaló Előfizető által a szerződés határozott tartama alatt igénybevett összes kedvezményt megfizeti.

d) A határozott idejű Előfizetői szerződés a meghatározott idő elteltével megszűnik (Eht. 134. § (14) bekezdés). A szerződés megszűnését megelőzően a Szolgáltató az Előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a Szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatja a határozott idejű szerződésből hátralévő napok számáról és a Szerződés megszűnésének időpontjáról, a határozott idő elteltét megelőző legalább 30, de legfeljebb 60 napon belül (Eszr. 28. § (1) bekezdés). Megszűnik a határozott idejű Előfizetői szerződés a határozott idő elteltével abban az esetben, ha a Felek az Egyedi előfizetői szerződésben így állapodtak meg, vagy az Előfizető a Szolgáltató tájékoztatására ekként nyilatkozik.

e) A határozott idejű előfizetői szerződés ráutaló magatartással nem módosítható.

A Szolgáltató a határozott időre kötött előfizetői szerződést nem jogosult egyoldalúan az alapvető díjszabás, az előfizetői szerződés időtartama, megszüntetésének jogkövetkezményei, vagy a szolgáltatásminőségi követelmények célértéke tekintetében módosítani, kivéve, ha azt az Eht. 132. § (2) bekezdésének b) illetve e) pontjában foglaltak indokolják.

## 10. Adatkezelés, adatbiztonság:

### 10.1. A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama

A Szolgáltató az előfizetők személyes adatait bizalmasan, a hatályos jogszabályi előírásokkal összhangban kezeli, gondoskodik azok biztonságáról, valamint megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket, valamint kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek az az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról 2011. évi CXII. törvény valamint az egyéb hatályos jogszabályok adat- és titokvédelmi rendelkezéseinek érvényre juttatásához szükségesek.

#### 10.1.1. A személyes adatok kezelésének jogi háttere

Az előfizetők személyes adatainak kezelésével kapcsolatos jogszabályi előírásokat a Szolgáltató az adatkezelés minden fázisában köteles betartani. A

Szolgáltató által végzett adatkezelésre az alábbi jogszabályokban rögzített rendelkezések az irányadóak:

- a) Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény;
- b) Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény személyes adatok kezelésére vonatkozó része;
- c) Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (Eker. törvény);
- d) Az NMHH elnökének 2/2015. (III. 30.) rendelete az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól;
- e) A 4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet 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.

#### 10.1.2. Egyéb személyek kezelt személyes adatai:

Személyes adat: az érintettel kapcsolatba hozható adat - különösen az érintett neve, azonosító jele, valamint egy vagy több fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző ismeret -, valamint az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés;

Adatkezelés: Az alkalmazott eljárástól függetlenül a személyes adatokon végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így például gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása,

továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adatok további felhasználásának megakadályozása. Adatkezelésnek számít a fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők (pl. ujj- vagy tenyérnyomat, DNSminta, íriszkép) rögzítése is;

Adatfeldolgozás: Az adatkezelési műveletek, technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől feltéve hogy a technikai feladatot az adatokon végzik;

Adattovábbítás: Ha az adatot meghatározott harmadik személy számára hozzáférhetővé tesz.

Nyilvánosságra hozatal: Ha az adatot bárki számára hozzáférhetővé tesz.

Adatkezelő: Az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki/amely önállóan vagy másokkal együtt az adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az általa megbízott adatfeldolgozóval végrehajtatja;

Adatfeldolgozó: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki/amely az adatkezelő

megbízásából - beleértve a jogszabály rendelkezése alapján történő megbízást is - személyes adatok feldolgozását végzi;

Adattörlés: Az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk többé nem lehetséges.

Közvetlen üzletszerzés: Azoknak a közvetlen megkeresés módszerével végzett tájékoztató tevékenységeknek és kiegészítő szolgáltatásoknak az összessége, amelyeknek célja az érintett részére termékek vagy szolgáltatások ajánlása, hirdetések továbbítása, a fogyasztók vagy kereskedelmi partnerek tájékoztatása, üzletkötés (vásárlás) előmozdítása érdekében.

Ügyfél-azonosítási lehetőségek:

a) Az ügyfél-azonosító a Szolgáltató által meghatározott azonosító, amelyről a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötésekor tájékoztatja az Előfizetőt.

b) Az előfizetői szerződés létrejöttével egy időben ügyfélszintű jelszó az Előfizető személyazonosságának az ellenőrzését követően állítható be.

c) Az ügyfél szintű jelszó ismerője az adott előfizetés felett rendelkezhet minden ügyfélszolgálati csatornán.

d) Az ügyfél szintű előfizetői jelszót a Szolgáltató személyes adatként és üzleti titokként, az adatvédelemre vonatkozó szabályok figyelembe vételével kezeli.

Amennyiben az Előfizető által választott jelszó az Előfizetőnek felrögzítve illetéktelen személy tudomására jut, vagy az Előfizető által választott jelszót az Előfizető egy könnyen kitalálható számsorozatban határozza meg, az ebből eredő károkért a Szolgáltató felelősséget nem vállal. Az Előfizető által választott jelszót az Előfizető köteles bizalmasan kezelni.

Ezen kötelezettség megszegéséből eredő kárért kizárólag az Előfizető felel.

#### 10.1.3. Titoktartás:

Szolgáltató, Előfizető vállalják, hogy az egyedi előfizetői szerződéssel annak teljesítésével kapcsolatban tudomásukra jutott minden információt, mint üzleti titkot szigorúan bizalmasan kezelnek.

Üzleti titok a gazdasági tevékenységhez kapcsolódó minden nem közismert vagy az érintett gazdasági tevékenységet végző személyek számára nem könnyen hozzáférhető olyan tény, tájékoztatás, egyéb adat és az azokból készült összeállítás, amelynek illetéktelenek által történő megszerzése, hasznosítása, másokkal való közlése vagy nyilvánosságra hozatala a jogosult jogos pénzügyi, gazdasági vagy piaci érdekét sértené vagy veszélyeztetné, feltéve, hogy a titok megőrzésével kapcsolatban a vele jogszerűen rendelkező jogosultat felrögzítés nem terheli.

Az így megszerzett információt külső harmadik személyek részére csak a másik fél erre vonatkozó kifejezett és előzetes írásbeli engedélye alapján teheti bármilyen módon hozzáférhetővé. A szerződésszegő fél a titoktartási kötelezettség megsértése esetén a jogosult felmerült igazolt teljes kárát köteles megtéríteni.

#### 10.1.4. Közös adatállomány:

A Szolgáltató a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése céljából jogosult jelen ÁSZF szerint jogszerűen

kezelhető adatok köréből az Előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az adatátadásnak az indokáról szóló tájékoztatást másik Szolgáltatónak átadni, vagy attól átvenni, illetőleg - azzal az adattartalommal - közös adatállományt létrehozni (Eht. 158. § (1) bekezdés).

A Szolgáltató a 10.3 pontban meghatározott célból csak az alábbi Előfizetői adatokat adhatja tovább:

- a) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
- b) természetes személy Előfizető esetén az Előfizető (születési) neve, anyja születési neve, születési helye és ideje;
- c) nem természetes személy Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszám, vagy más nyilvántartási száma, valamint az Előfizető bankszámlaszám;
- d) a szerződés tartama (Eht. 158. § (2) bekezdés és Eht. 129. § (6) bekezdés b) – f) pontok).

A Szolgáltató az Előfizető adatait abban az esetben adhatja át, illetve az adatok akkor kerülhetnek be a közös adatállományba, ha

- a) számlatartozás miatt a Szolgáltató az Előfizetői szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az Előfizető számára részben, vagy egészben korlátozta; vagy
- b) számlatartozása miatt a Szolgáltató bírósági, vagy hatósági eljárást kezdeményezett az Előfizető ellen, illetve az Előfizető tartózkodási helye ismeretlen; vagy
- c) az igénylő, illetve az Előfizető kár okozása érdekében a Szolgáltatót megtévesztette, vagy a megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen) (Eht. 158. § (3) bekezdés).

A Szolgáltató az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatja az adatátadás tényéről (Eht. 158. § (4) bekezdés).

A közös adatállomány kezelésére, annak időtartama tekintetében az Eht. 157. § (3) bekezdésében foglaltak az irányadóak (alapesetben egy év/elévülés). Az adatok kizárólag a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetőleg a közös adatállomány létrehozatala céljára használhatók fel, illetve keletkezésüktől az Előfizetői szerződésből az adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig kezelhetők (Eht. 158. § (5) bekezdés).

Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének, vagy átadásának feltételei, a Szolgáltató haladéktalanul intézkedik az Előfizető adatainak a közös adatbázisból történő törlése iránt, és értesítést küld a korábban értesített Szolgáltatóknak és az érintett Előfizetőnek a törlés tényéről (Eht. 158. § (6) bekezdés).

Az adatállományból adatot igényelhet:

- a) a Szolgáltató, kizárólag a szerződéskötés megtagadása céljából;
- b) a jogszabályban feljogosított szerv, illetve hatóság;

c) bármely fogyasztó (Eht. 188. § 28. pont) annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatot tartalmaz (Eht. 158. § (7) bekezdés).

## **10.2. Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről;**

A Szolgáltató - szükség szerint más Szolgáltatókkal közösen - műszaki és szervezési intézkedésekkel köteles gondoskodni a szolgáltatás biztonságának, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása során kezelt előfizetői személyes adatok védelméről (Eht. 156. § (1) bekezdés).

Az előfizetői személyes adatok megsértését jelenti a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtásával összefüggésben továbbított, tárolt, vagy más egyéb módon kezelt vagy feldolgozott személyes adatok véletlen, vagy jogellenes kezelése vagy feldolgozása, így különösen megsemmisítése, elvesztése, módosítása, jogosulatlan felfedése, nyilvánosságra hozatala, vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférés (Eht. 156. § (2) bekezdés).

A személyes adatok megsértésének az észlelése esetén az elektronikus hírközlési szolgáltató haladéktalanul köteles azt a Hatóságnak bejelenteni (Eht. 156. § (3) bekezdés).

Az elektronikus hírközlési Szolgáltatók kötelesek olyan nyilvántartást vezetni a személyes adatok megsértésének eseteiről, amely tartalmazza az ilyen esetek lényeges körülményeit, hatásait, valamint az elektronikus hírközlési Szolgáltató által megtett korrekciós intézkedéseket is. A nyilvántartásnak minden olyan tényre és körülményre ki kell terjednie, amely alapján a Hatóság ellenőrizni képes, hogy az elektronikus hírközlési Szolgáltató az Eht. 156. § (5) bekezdés rendelkezéseinek megfelelt-e, vagy sem. A nyilvántartás csak az említett cél eléréséhez szükséges információkat tartalmazza (Eht. 156. § (4) bekezdés).

Ha a személyes adatok megsértése várhatóan hátrányosan érinti az előfizető vagy más magánszemély személyes adatait vagy magánéletét, akkor az elektronikus hírközlési Szolgáltató erről az előfizetőt vagy magánszemélyt is indokolatlan késedelem nélkül köteles értesíteni. Nem kell az érintett előfizetőt vagy magánszemélyt értesíteni a személyes adataival való visszaélésről, ha az elektronikus hírközlési Szolgáltató a Hatóságnak kielégítően igazolni tudja, hogy végrehajtotta a megfelelő technikai védelmi intézkedéseket, vagy, hogy ezen intézkedéseket alkalmazták a biztonság sérelmével érintett adatok tekintetében. Az ilyen technológiai védelmi intézkedéseknek értelmezhetlenné kell tenniük az adatokat az azokhoz való hozzáféréshez engedéllyel nem rendelkező személyek számára (Eht. 156. § (5) bekezdés). Az értesítést a szolgáltató a személyes adatok megsértésének észlelésétől számított 48 órán belül szükség szerint elektronikus levélben vagy telefonon és a szolgáltató honlapján közzétett tájékoztatás formájában köteles teljesíteni. Nem szükséges az előfizetők honlapon történő értesítése, ha a személyes adatok megsértése az érintett szolgáltató előfizetőinek 0,01%-ánál kevesebb előfizetőt érint (4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet 5. §).

Az Előfizetőnek szóló értesítés tartalmazza legalább a személyes adatok megsértésének jellegét és azokat az információk pontokat, ahol az előfizető további felvilágosítást kaphat, továbbá intézkedéseket javasol a személyes adatok megsértése

lehetséges hátrányos hatásainak enyhítésére. A Hatósághoz intézett értesítés ezen túlmenően leírja a személyes adatok megsértésének következményeit, és az annak orvoslására az elektronikus hírközlési Szolgáltató által javasolt, vagy megtett intézkedéseket (Eht. 156. § (7) bekezdés).

A műszaki és szervezési intézkedéseknek - figyelembe véve a legjobb gyakorlatot és a meghozandó intézkedések költségeit - a Szolgáltatónál, a hálózat egységességével és a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatban jelentkező kockázatoknak megfelelő biztonsági szintet kell nyújtaniuk (Eht. 156. § (9) bekezdés).

A Szolgáltató tájékoztatja az előfizetőt a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát veszélyeztető, a Szolgáltató által megtett műszaki és szervezési intézkedések ellenére fennmaradó, ismert kockázatokról és a védelem érdekében az előfizető által tehető intézkedésekről (Eht. 156. § (10) bekezdés).

Ha a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a szolgáltató legalább ügyfélszolgálatán és internetes honlapján haladéktalanul tájékoztatja az előfizetőt a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében az előfizető által tehető intézkedésekről, és azok várható költségeiről. A szolgáltató által nyújtott tájékoztatásért külön díj nem kérhető az előfizetőtől. 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 (Eht. 156. § (11) bekezdés).

Amennyiben valamely értéknövelt szolgáltatás nyújtásához a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatok szükségesek, a szolgáltató köteles a felhasználót, és előfizetőt tájékoztatni ezen adatok típusáról, az adatfeldolgozás céljáról, időtartamáról, továbbá arról, hogy az adatokat szükséges-e harmadik fél számára továbbítani (Eht. 156. § (13) bekezdés).

A felhasználóval, előfizetővel kapcsolatos forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatokat - a közös adatállomány szerinti adatfeldolgozás kivételével - az elektronikus hírközlési szolgáltató kizárólag a felhasználó vagy az előfizető hozzájárulása esetén dolgozhatja fel és csak olyan mértékben és időtartamig, amely szükséges az értéknövelt szolgáltatás nyújtásához. Az elektronikus hírközlési szolgáltató az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, kérelmükre köteles megállapítani és részükre továbbítani a felhasználóval és az előfizetővel kapcsolatos, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatokat (Eht. 156. § (16) bekezdés).

A Szolgáltató köteles az adatkezelési műveleteket úgy megtervezni és végrehajtani, hogy az e törvény és az adatkezelésre vonatkozó más szabályok alkalmazása során biztosítsa az érintettek magánszférájának védelmét. A Szolgáltató, illetve tevékenységi körében az adatfeldolgozó köteles gondoskodni az adatok biztonságáról, köteles továbbá megtenni azokat a technikai és szervezési intézkedéseket és kialakítani azokat az eljárási szabályokat, amelyek e törvény, valamint az egyéb adat-és titokvédelmi szabályok érvényre juttatásához szükségesek (Info. tv. 7. § (2) bekezdés).

Az adatokat megfelelő intézkedésekkel védeni kell különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés, továbbá az alkalmazott technika megváltozásából fakadó hozzáférhetetlenné válás ellen. A különböző nyilvántartásokban elektronikusan kezelt adatállományok védelme érdekében megfelelő technikai megoldással biztosítani kell, hogy a nyilvántartásokban tárolt adatok – kivéve, ha azt törvény lehetővé teszi - közvetlenül ne legyenek összekapcsolhatók és az érintetthez rendelhetők (Info. tv. 7. § (4) bekezdés).

A személyes adatok automatizált feldolgozása során az Szolgáltató és az adatfeldolgozó további intézkedésekkel biztosítja

- a) a jogosulatlan adatbevitel megakadályozását;
- b) az automatikus adatfeldolgozó rendszerek jogosulatlan személyek általi, adatátviteli berendezés segítségével történő használatának megakadályozását;
- c) annak ellenőrizhetőségét és megállapíthatóságát, hogy a személyes adatokat adatátviteli berendezés alkalmazásával mely szervezetek továbbították vagy továbbíthatják;
- d) annak ellenőrizhetőségét és megállapíthatóságát, hogy mely személyes adatokat, mikor és ki vitte be az automatikus adatfeldolgozó rendszerekbe;
- e) a telepített rendszerek üzemzavar esetén történő helyreállíthatóságát és
- f) azt, hogy az automatizált feldolgozás során fellépő hibákról jelentés készüljön (Info. tv. 7. § (5) bekezdés).

Az Szolgáltatónak és az adatfeldolgozónak az adatok biztonságát szolgáló intézkedések meghatározásakor és alkalmazásakor tekintettel kell lenni a technika mindenkori fejlettségére. Több lehetséges adatkezelési megoldás közül azt kell választani, amely a személyes adatok magasabb szintű védelmét biztosítja, kivéve, ha az aránytalan nehézséget jelentene az Szolgáltatónak (Info tv. 7. § (6) bekezdés).

A Szolgáltató nem felel továbbá az alábbi okokból bekövetkezett sem közvetlen, sem közvetett kárért, így a tényleges kárért és elmaradt haszonért és költségekért sem az Előfizető, sem más személyek tekintetében:

- az Információ átvétele miatt bekövetkező károkért,
- az Információk összegyűjtése, rögzítése, feldolgozása, tárolása, továbbításra alkalmassá tétele vagy továbbítása során előforduló esetleges hibákért.

A Szolgáltatónak tájékoztatót kell ügyfélszolgálatán és internetes honlapján közzétennie az előfizetők és a felhasználók személyes adatainak kezeléséről. A tájékoztatónak tartalmaznia kell a kezelhető személyes adatok körét, tárolásának időtartamát és módját, az adatok továbbításának eseteit, az adatok kezelésének jogcímét, kötelező adatkezelés esetén az adatkezelést elrendelő jogszabály pontos megnevezését, az adatkezelés célját, a Szolgáltató adatvédelmi felelősének nevét, beosztását és elérhetőségét. A tájékoztatót az arra okot adó körülmények fennállása esetén haladéktalanul frissíteni kell. A frissített tájékoztatót haladéktalanul közzé kell tenni (4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet 3. § (3) bekezdés).

### **10.3.** Az emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszer

Az emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszer vagy előfizetői kapcsolat létrehozására szolgáló más automatizált eszköz az Előfizető tekintetében csak akkor alkalmazható közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- és piackutatás céljára, ha ehhez az Előfizető előzetesen hozzájárult. (Eht. 162. (1) bekezdés)



#### **10.4. Tilos közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás**

A gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (a továbbiakban: Grt.) 6. §-ának hatálya alá nem tartozó közvetlen üzletszerzés, illetve egyéb, a Grt. szerinti reklámnak nem minősülő tájékoztatás céljából olyan előfizetővel kapcsolatot kezdeményezni, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen kapcsolatfelvételt fogadni (Eht. 162. § (2) bekezdés).

#### **10.5. Az Előfizető kifejezett hozzájárulása ellenére sem**

lehetséges olyan közvetlen üzletszerzési, tájékoztatási, közvélemény- és piackutatási célú küldemény továbbítása, amelyből nem ismerhetők fel a feladó azonosító adatai (Eht. 162. § (3) bekezdés).

#### **10.6. A Szolgáltató értéknövelt szolgáltatás nyújtása**

A Szolgáltató értéknövelt szolgáltatás nyújtása, vagy saját üzletszerzési céljából – kizárólag az Előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával - kezelheti az Előfizető azonosító (név, cím, telefonszám) és az Előfizető forgalmi adatait. A hozzájárulás megadása, illetve visszavonása az előfizetői jogviszony fennállása alatt bármikor lehetséges. Az e-mail cím kezelése ettől független, arra csak az Előfizető vonatkozó hozzájárulása esetén van lehetőség. Az Előfizető ezen hozzájárulását az előfizetői szerződés megkötésekor, vagy később, feltétel nélkül bármikor módosíthatja vagy visszavonhatja.

A Szolgáltató kedvezményes ajánlatainak igénybevételi feltételeként az Előfizető hozzájárulását kérheti adatainak közvetlen üzletszerzési, tájékoztatási vagy piackutatási célra történő felhasználásához. Az Előfizető a hozzájárulását bármikor visszavonhatja, azonban ebben az esetben a kedvezményt elveszítheti.

#### **10.7. Az e-mail a Szolgáltató hivatalos és elfogadott elektronikus kommunikációs csatornája**

A Szolgáltató az e-mailen történő kommunikáció során az adatvédelmi szempontok figyelembevételével jár el. Az elektronikus úton történő kommunikációt a Szolgáltató csak abban az esetben alkalmazza, ha az Előfizető szándéka azzal megegyezik, és az erre rendszeresített nyomtatványokon, illetve rögzített, archivált, visszakereshető telefonbeszélgetés útján ennek megfelelően nyilatkozott. Az is ügyfélkapcsolati levelezéshez történő hozzájárulásnak minősül az Előfizető részéről, ha a kapcsolatfelvételt az Előfizető a Szolgáltatónál elektronikus levélben kezdeményezte.

#### **10.8. A szolgáltató adatvédelmi felelőse**

Neve: Csuray Bálint

Levelezési címe: 2051 Biatorbágy, Pf 25.

E-mail: [ugyfel3@biatv.hu](mailto:ugyfel3@biatv.hu)

telefon: 06 23 310 633

A belső adatvédelmi felelős:

a) közreműködik, illetőleg segítséget nyújt az adatkezeléssel összefüggő döntések meghozatalában, valamint az érintettek jogainak biztosításában;

- b) ellenőrzi az adatvédelmi törvény és az adatkezelésre vonatkozó más jogszabályok, valamint a belső adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatok rendelkezéseinek és az adatbiztonsági követelményeknek a megtartását;
- c) kivizsgálja a hozzá érkezett bejelentéseket, és jogosulatlan adatkezelés észlelése esetén annak megszüntetésére hívja fel az adatkezelőt vagy az adatfeldolgozót;
- d) elkészíti a belső adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatot;
- e) vezeti a belső adatvédelmi nyilvántartást;
- f) gondoskodik az adatvédelmi ismeretek oktatásáról.

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

Az Előfizető a jogszabályban meghatározott nyilatkozatait a szerződés megkötésekor, a szerződés hatálya alatt, a bármikor megadhatja, visszavonhatja vagy módosíthatja telefonon vagy online ügyintézési felületen. Az egyes nyilatkozatok tartalmát, a megtett nyilatkozatokat az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza.

Az Előfizető jelen ÁSZF hatálybalépése előtt megtett nyilatkozatait a Szolgáltató az Eht. és az Eszr. szerint érvényesnek és megadottnak tekinti.

A Szolgáltató az előfizetői adatokat az erre a célra rendszeresített formanyomtatványon az Előfizető által megjelölt adatkezelési típusnak megfelelően kezeli.

### **1.1. A kis- és középvállalkozások egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozata**

A kis- és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amelyről a Szolgáltató köteles részletes - az előnyöket és hátrányokat bemutató - tájékoztatást adni.

A Szolgáltató elektronikus úton történő szerződéskötéskor is köteles biztosítani, hogy a kis- és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor kérhessék az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amennyiben az általuk igénybe venni kívánt szolgáltatás az egyéni előfizetők számára is elérhető a Szolgáltató általános szerződési feltételei szerint. Ebben az esetben a Szolgáltató a részletes – az előnyöket és hátrányokat bemutató – tájékoztatást elektronikus úton köteles megadni, a tájékoztatás megtörténtét a Szolgáltató elektronikus úton, a tájékoztatás módjához igazodóan köteles igazolni.

### **1.2. A szerződés teljesítésével kapcsolatos értesítésekre vonatkozó nyilatkozat**

Az előfizetői szerződés teljesítésével kapcsolatos kérdésekben az igénybejelentés és a szerződéskötés keretében az igénybejelentés a szerződéskötés során, az Előfizető nyilatkozatot tehet arról, hogy a Szolgáltató az Eht. 144. § (4) bekezdés b, és c, pontjai alapján, elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján tájékoztassa.

A nyilatkozattal az Előfizető elfogadja, hogy a kapcsolattartásra megjelölt címen, e-mail címen, telefonszámon a Szolgáltató értesíthesse az előfizetői szerződéssel kapcsolatos összes kérdésben.

Az előfizetői szerződés megkötésével – amennyiben az ügyfél kapcsolattartásra telefonszámot illetve e-mail címet ad meg - hozzájárul, hogy a Szolgáltató az Eht. 144. § (4) bekezdés b, és c, pontjai alapján, elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján tájékoztassa, a kapcsolattartásra megjelölt e-mail címen.

Amennyiben a kapcsolattartásra megjelölt címekben, telefonszámokban változás történik, azt az Előfizető az ÁSZF 14.4. pontjában foglalt rendelkezéseknek megfelelően, köteles jelezni a Szolgáltató részére.

### 1.3. Nyilatkozat az egyedi értékhatárról és értéknövelt szolgáltatásokról

A Szolgáltatónak lehetősége van az általa nyújtott szolgáltatáshoz kapcsolódó szolgáltatások tekintetében az igénybevétel korlátjaként összeghatár maximum meghatározására, amelyre vonatkozó rendelkezéseket az egyedi előfizetői szerződésben kell megjeleníteni és azt az előfizetőnek, mint az általánostól eltérő szerződési feltételt külön nyilatkozattal el kell fogadnia.

Az elektronikus hírközlési szolgáltató értéknövelt szolgáltatások nyújtása céljából - az Előfizető vagy a felhasználó kifejezett Előzetes hozzájárulásával az ilyen szolgáltatások nyújtásához, illetve értékesítéséhez szükséges mértékig és ideig feldolgozhatja az Eht. 157. § (2) bekezdés szerinti adatokat. A Szolgáltató biztosítja, hogy az Előfizető a hozzájárulását bármikor visszavonhassa. (Eht. 157. § (4) bekezdés)

### 1.4. Az adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési célra, piackutatás

Szolgáltató biztosítja, hogy az emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszer az Előfizető tekintetében csak akkor alkalmazható közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatási célra, ha ehhez az Előfizető előzetesen hozzájárult.

Szolgáltató saját üzletszerzési céljából – kizárólag az Előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával - kezelheti az Előfizető azonosító (név, cím, telefonszám) és az Előfizető forgalmi adatait. A megfelelő hozzájárulást az Előfizető az előfizető szerződésben adhatja meg a szerződéskötéskor. A hozzájárulás megadása, illetve visszavonása az előfizetői jogviszony fennállása alatt bármikor lehetséges. Az e-mail cím kezelése ettől független, arra csak az Előfizető vonatkozó hozzájárulása esetén van lehetőség.

Az e-mail a Szolgáltató hivatalos és elfogadott elektronikus kommunikációs csatornája. A Szolgáltató az e-mailen történő kommunikáció során az adatvédelmi szempontok figyelembevételével jár el. Az elektronikus úton történő kommunikációt a Szolgáltató csak abban az esetben alkalmazza, ha az Előfizető szándéka azzal megegyezik, és az erre rendszeresített nyomtatványokon, illetve rögzített, archivált, visszakereshető telefonbeszélgetés útján ennek megfelelően nyilatkozott. Az is ügyfélkapcsolati levelezéshez történő hozzájárulásnak minősül az Előfizető részéről, ha a kapcsolatfelvételt az Előfizető a Szolgáltatónál elektronikus levélben kezdeményezte.

Közvetlen üzletszerzés vagy tájékoztatás célját szolgáló közlés telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési úton nem továbbítható annak az előfizetőnek, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen közlést fogadni. E rendelkezés nem érinti az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény alapján az igénybevevőt megillető jogokat.

Az Előfizető kifejezett hozzájárulása ellenére sem lehetséges olyan közvetlen üzletszerzési célú küldemény továbbítása, amelyből nem ismerhetők fel a feladó azonosító adatai.

Az Előfizető hozzájárulhat ahhoz, hogy személyes, illetve egyéb adatait a Szolgáltató tudományos, közvélemény- vagy piackutatás, valamint direkt marketing céljából

kezelje, illetve szigorú adat - és titokvédelmi szabályok betartása mellett harmadik személyek számára továbbítsa, az 1995. évi CXIX. törvény szerint.

Az Előfizető ezen hozzájárulását az előfizetői szerződés megkötésekor, vagy később a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, illetve írásban, a 6. pontban részletezett azonosítást követően feltétel nélkül bármikor módosíthatja vagy visszavonhatja. Szolgáltató saját üzletszerzési céljából – kizárólag az Előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával - kezelheti az Előfizető azonosító (név, cím, telefonszám) és az Előfizető forgalmi adatait. A hozzájárulás megadása, illetve visszavonása az előfizetői jogviszony fennállása alatt bármikor lehetséges. Közvetlen üzletszerzés vagy tájékoztatás célját szolgáló közlés telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési úton nem továbbítható annak az előfizetőnek, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen közlést fogadni. E rendelkezés nem érinti az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény alapján az igénybevevőt megillető jogokat.

1.5. Előfizetői szerződés hatályos tartalmának igényelhetőségével kapcsolatos tájékoztatásra vonatkozó nyilatkozat

Az Előfizetői szerződés megkötése előtt a Szolgáltató köteles az Előfizetőt igazolható módon tájékoztatni arról, hogy az Előfizetői szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követően az Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévülési időn belül, az előfizető évente egyszer ingyenesen kérheti az Előfizetői szerződés általa megjelölt időpontjában hatályos tartalmáról szóló, legalább az Eszr. 11. § (1) bekezdés szerinti elemeket tartalmazó dokumentum átadását.

E dokumentumot a Szolgáltató a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül ingyenesen, az előfizető választása szerint papíron, nyomtatott formában, vagy más Tartós adathordozón, vagy elektronikus levélben köteles az előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni (Eszr. 6. §. (2) bekezdés).

A nyilatkozat keretében az Előfizető arról nyilatkozik, hogy a Szolgáltatótól a fentiekre vonatkozó tájékoztatást megkapta.

1.6. Elállási, felmondási jogra, határozott, határozatlan tartamra vonatkozó feltételekkel kapcsolatos tájékoztatásra vonatkozó nyilatkozat

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

Az Előfizetői szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatást adni a határozatlan és a határozott idejű előfizetői szerződés megkötésének lehetőségéről, és igazolható módon bemutatni azok részletes feltételeit (Eszr. 8. § (1) bekezdés).

A határozott idejű előfizetői szerződés megkötését megelőzően a szolgáltató igazolható módon köteles tájékoztatni az előfizetőt a határozott idejű előfizetői szerződés teljes időtartama alatt minimálisan terhelő valamennyi költség összegéről szolgáltatásonként, vagy szolgáltatáselemenként külön-külön, valamint összesítve.

Földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatásra kötött előfizetői szerződés esetén az Előfizető a Szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított 14 napon belül az Előfizetői szerződést azonnali hatállyal, jogkövetkezmények nélkül felmondhatja, ha az Előfizetői szerződés további teljesítéséhez fűződő érdeke azon okból szűnt meg, hogy az Előfizetői szerződésben megjelölt igénybevételi helyen (cím, annak hiányában helyrajzi szám) a Szolgáltatás minősége nem felel meg az Előfizetői szerződésben foglaltaknak, vagy a Szolgáltatás nem vehető igénybe (Eszr. 8. § (2) bekezdés).

A nyilatkozat keretében az Előfizető arról nyilatkozik, hogy a Szolgáltatótól a fentiekre vonatkozó tájékoztatást megkapta.

## **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**

Az Előfizetői szerződés a Felek egyező akaratával bármikor módosítható. Az Előfizetői szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni (Eht. 132. § (1) bekezdés). Határozott időtartamú szerződés ráutaló magatartással nem módosítható (Eszr. 27. § (5) bekezdés). Ráutaló magatartással határozatlan időre kötött Egyedi előfizetői szerződés akkor módosítható, ha az előfizető az Előfizetői szerződés ideje alatt igazolható módon szóban vagy írásban nyilatkozik arról, hogy amennyiben a szolgáltató az Előfizetői szerződés módosítását kezdeményezi, az előfizető nyilatkozattételének elmulasztása, vagy tevőleges magatartásának tanúsítása elfogadásnak minősül (Eszr. 12. § (7) bekezdés).

Közös megegyezéssel történő módosításnak minősül, ha a Szolgáltató az Előfizetőt az ÁSZF és/vagy az Egyedi szerződés közös megegyezéssel történő módosítására irányuló ajánlattal megkeresi és az Előfizető az ajánlatot elfogadta. A ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződések kivételével közös megegyezéssel történő szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az Előfizető kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta (Eht. 132. § (8) bekezdés).

Az előfizető részéről 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 nyilatkozattal

aa) jelenlévők között, a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodáiban vagy az értékesítési pontokon tett elfogadó nyilatkozatával;

ab) postai úton megküldött írásbeli kifejezett nyilatkozatával;

ac) elektronikus levélben megküldött kifejezett nyilatkozatával;

ad) szóban kötött szerződés esetén távollévők között szóban (telefonon) tett nyilatkozatok esetén kifejezett elfogadással;

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 ajánlatot elfogadja

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).

Az Előfizető fentiek szerinti elfogadó nyilatkozatával az Előfizetői szerződés a Szolgáltató ajánlatában foglalt tartalommal és a nyilatkozat megtételének időpontjában módosul.

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.

Határozatlan időre kötött Egyedi előfizetői szerződés ráutaló magatartással akkor módosítható, ha az Előfizető az Előfizetői szerződés ideje alatt igazolható módon szóban vagy írásban nyilatkozik arról, hogy amennyiben a Szolgáltató az Előfizetői szerződés módosítását kezdeményezi, az Előfizető nyilatkozattételének elmulasztása, vagy tevőleges magatartásának tanúsítása elfogadásnak minősül (Eszr. 12. § (7) bekezdés).

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

#### Az egyoldalú szerződésmódosítás esete

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

a) az Egyedi szerződésben vagy az ASZF-ben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy – amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik – a módosítás nem eredményezheti az Előfizetői szerződés feltételeinek lényeges módosítását (Eht. 132. § (2) bekezdés a) pont),

b) a jogszabályváltozás vagy hatósági döntés miatt szükséges módosítások esetén (Eht. 132. § (2) bekezdés b) pont);

c) olyan esetben, ha az Előfizetői szerződés vagy a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az Előfizető számára előnyös módon változnak meg (Eht. 132. § (2) bekezdés e) pont);

d) a körülményekben bekövetkezett, az Előfizetői szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás (Eht. 132. § (2) bekezdés c) pont);

e) ha a Szolgáltató helyébe az Eht. 133. §-ának megfelelően a Szolgáltató átalakulása, vagy a Szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés következtében más szolgáltató lép (Eht. 133. §).

f) ha a módosítás az Előfizetői szerződés vagy a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek egyértelművé, egyszerűbbé és közérthetőbbé tételét vagy elírások javítását szolgálja, ideértve az egyes szövegek pontosítását, érthetőséget szolgáló kiegészítéseket, javításokat és szerkesztéseket;

g) egyes díjsomagok nevét vagy a díjsomagok nem lényeges tartalmi elemeit érintő kiegészítések és módosítások;

- h) olyan módosítások, amelyek nem érintenek megkötött Egyedi szerződést, és nem érintik az Alapvető díjszabást sem;
- i) olyan Szolgáltatásoknak, kiegészítő szolgáltatásoknak, tranzakciók díjazási feltételeinek, díjtételeinek és szerződési feltételeinek a módosítása esetén, amelyeket az Előfizető (felhasználó) egyedileg vesz igénybe, és azt a Szolgáltató egyedileg számlázza;
- j) a megkötött Egyedi szerződések feltételeit közvetlenül nem érintő egyéb rendelkezések módosítása esetén;
- k) határozatlan tartamra meghirdetett vagy Egyedi szerződésben biztosított kedvezmények esetében a kedvezmény visszavonására vonatkozó módosítások esetén;
- l) díjsomagok, szolgáltatások, opciók, kiegészítő szolgáltatások jövőre nézve történő megszüntetése esetén;
- m) a Szolgáltatások tartalmának olyan más, elérhető szolgáltatással kiegészítése esetén, amely külön Előfizetői akaratnyilvánítás vagy megrendelés hiányában az Előfizető részére nem jelent többletterhet vagy fizetési kötelezettséget;
- n) ha a Szolgáltató helyébe más szolgáltató lép a Szolgáltató átalakulása vagy a Szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés következtében más Szolgáltató lép (Eht. 133. §);
- o) 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:
  - oa) a végberendezések, technológiák fejlődéséből eredő változtatási igényeket, elősegítve az új technológiák fejlesztését és terjedését, és a technológiasemleges szolgáltatást;
  - ob) a Szolgáltató számlázási rendszerét érintő változásával szükségképpen együtt járó változtatásokat;
  - oc) a Szolgáltató érdekkörén kívül eső változásokkal összefüggő, elkerülhetetlen módosítási igényeket;
  - od) az Előfizetők kiszolgálásában történő folyamati módosításokat, így különösen az Előfizető azonosításának módjában és a számlázási ciklusban történő módosításokat;
- p) 12.1.3. pont szerinti díjmódosítás esetén;
- q) egyéb, az Egyedi szerződésben meghatározott feltétel bekövetkezése esetén;
- r) a körülményekben bekövetkezett, az Előfizetői szerződés megkötésekor előre nem látható egyéb lényeges változás (Eht. 132. § (2) bekezdés c) pont), így különösen az olyan költség - az Előfizetői szerződés megkötésekor előre nem látható - növekedése, amely a Szolgáltató harmadik személlyel fennálló szerződéses kapcsolatából ered és közvetlenül beépül az Előfizetői szolgáltatás díjába (EsZR. 13. § (1) bekezdés).

A fenti g), h), j), o) és q) pont szerinti módosítások nem eredményezhetik az Előfizetői szerződés feltételeinek lényeges módosítását, ha a módosítást okozó körülmény előre látható volt vagy nem volt lényeges. Lényeges módosításnak minősül különösen az Előfizetői szolgáltatás igénybevételének feltételeire (így különösen az Előfizetői szolgáltatásra vonatkozó Alapvető díjszabásra, az Előfizetői szerződés időtartamára és megszüntetésének

jogkövetkezményeire, illetve vagy minőségi célértékeire) vonatkozó változtatás (Eht. 132. § (3) bekezdés).

Amennyiben a Szolgáltató működésével, gazdasági érdekével, műszaki vagy technikai lehetőségeivel kapcsolatosan felmerült okból szükséges a módosítás, továbbá az Eht. 133. §-ában foglalt esetben a Szolgáltató jogosult a 12.1.2.1 a) pont szerinti egyoldalú módosítására.

A Szolgáltató a határozott idejű Előfizetői szerződést nem jogosult egyoldalúan az alapvető díjszabás, az előfizetői szerződés időtartama, megszüntetésének jogkövetkezményei vagy a szolgáltatásminőségi követelmények célértéke tekintetében módosítani, kivéve, ha azt az Eht. 132. § (2) bekezdésének b), illetve e) pontjában foglaltak indokolják. (Eszr. 27. § (4) bekezdés)

A határozott időtartamú szerződés ráutaló magatartással nem módosítható.

#### 12.1.3. Az egyoldalú szerződésmódosítás esetén a Szolgáltatót terhelő értesítési kötelezettség

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés egyoldalú módosítása esetén, a módosításról annak hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az Előfizetőket értesíti az előfizetőt megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt.

Nem köteles a Szolgáltató az előző mondat szerinti értesítési határidőt 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) bekezdések).

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

- a) amennyiben ez lehetséges, 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) bekezdés).

Ha az értesítésre elektronikus levél, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó módon (SMS vagy MMS) útján kerül sor, a fentiekől eltérően, a megküldött értesítés tartalma a következőket kell tartalmaznia:

- 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) bekezdés).



#### 12.1.4. Egyoldalú szerződésmódosítás esetén az Előfizetőt megillető felmondási jog

Amennyiben a módosítás az Előfizető számára bármilyen hátrányos rendelkezést tartalmaz - így különösen, ha a szolgáltatás díja emelkedik, módosul a kínált csatornák összetétele vagy a szolgáltatás tartalma - az Előfizető az értesítéstől számított 45 napon belül, azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést.

#### 12.1.5. Díjmódosítás

A Szolgáltató jogosult a díjakat egyoldalúan módosítani a 12.1.2. pontban foglalt eseteken túlmenően az alábbi feltételek bármelyikének fennállása esetén:

Határozatlan időre kötött Előfizetői szerződések tekintetében:

a) harmadik személlyel fennálló szerződéses kapcsolatból eredő, az Előfizetői szerződés megkötésekor előre nem látható költségnövekedés esetén, ha a díj közvetlenül beépül a szolgáltatás díjába. A Szolgáltató az Eht. 132. (2) bekezdés c) pontja alapján jogosult az Előfizetői szerződést egyoldalúan módosítani (Eszr. 13. § (1) bekezdés);

b) a fogyasztói árszínvonal legalább 0,1 %-os változása esetén a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás díjának naptári évenként legfeljebb egyszeri módosítására, amelynek módosítás következtében a díjváltozás mértéke nem haladhatja meg a megelőző naptári évre a Központi Statisztikai Hivatal által megadott tényleges fogyasztói árindex mértékét. A Szolgáltató az Eht. 132. (2) bekezdés a) pontjában foglaltak szerint jogosult az Előfizetői szerződést egyoldalúan módosítani (Eszr. 13. § (2)-(3) bekezdés).

Szolgáltató a jelen pontban meghatározott díjmódosítás esetén az Előfizetőket a díjmódosítás hatálybalépése előtt a 12.1.3. pontban meghatározottak szerint köteles értesíteni.

#### 12.1.6. Előfizetői hívószám változása

Az előfizetői hívószámot a Szolgáltató az alábbi esetekben változtathatja meg:

- a) ha az Előfizető kéri;
- b) ha a számválttatás műszaki vagy forgalmi okból elkerülhetetlen, és ennek szükségességét a Hatóság igazolta;
- c) ha a számválttatást jogszabály kötelezővé teszi.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére köteles az előfizetői hívószámot megváltoztatni, ha a szám megváltoztatásának műszaki feltételei adottak. A felek eltérő megállapodása hiányában a megváltozott hívószámot a Szolgáltató választja ki a rendelkezésére álló számtartományból.

Ha a Szolgáltató a kért előfizetői hívószám megváltoztatását műszaki feltételek hiányára hivatkozva megtagadja, köteles az elutasítást részletesen megindokolni.

A Szolgáltató köteles az előfizetőt a hívószám más előfizetőhöz történő rendelésére és a számválttatásról szóló tájékoztatásra vonatkozó feltételekről

felvilágosítani az előfizetőt, és a b)–c) pontban meghatározott esetekben az előfizetőt az előfizetői hívószám megváltozásáról legalább 30 nappal előre értesíteni.

Az előfizetői hívószám megváltoztatása esetén az Előfizető igényelheti, hogy a Szolgáltató a hívószámot ne rendelje más előfizetőhöz, a korábbi előfizetői hívószámon az új előfizetői hívószámról a Szolgáltató – a Szolgáltató által meghatározott szövegmintából az Előfizető által választott szöveggel – tájékoztatást adjon.

A hívószám megváltozására vonatkozó tájékoztatás szolgáltatás, amennyiben a változásra a b)–c) pontban meghatározott esetekben kerül sor, az Előfizető kérésének megfelelő ideig, de legfeljebb 3 hónapig díjmentes.

A Szolgáltató az előfizetői hívószám megváltozásáról ügyfélszolgálatán köteles mindaddig tájékoztatást adni, amíg a hívószámot nem rendel más előfizetőhöz, de legfeljebb az előfizetői hívószám megváltozásától számított egy évig.

## **12.2. Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje,**

Az Előfizetői szerződés a Felek egyező akaratával bármikor módosítható. Az Előfizetői szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni (Eht. 132. § (1) bekezdés).

Ha a Szolgáltató az Előfizető módosításra irányuló ajánlatát elfogadja, az ajánlat beérkezésétől számított legfeljebb 15 napon belül teljesíti, kivéve az áthelyezést. Az áthelyezésre vonatkozó szabályokat a 12.2.2 pont tartalmazza). Ettől a Szolgáltató és az Előfizető egyező akaratára esetén el lehet térni.

Az Előfizető a megfelelő ügyfél azonosítást követően (6.4.3. pont szerint) jogosult az Előfizetői szerződésének módosítására telefon útján is. Ez esetben a szóbeli szerződéskötés szabályai lesznek az irányadók a szerződésmódosításra.

### **12.2.1. Átírás**

#### **12.2.1.1. Az átírás általános szabályai**

Az Előfizető telefonon vagy írásban benyújtott igénye alapján a Szolgáltató az Előfizetői szerződést módosítja, ha az Előfizető személyében szerződés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás következik be (átírás) (Eht. 132. § (9) bekezdés).

Azon szolgáltatások esetén, amelyeket a Szolgáltató már nem értékesít, átírással nincs lehetőség.

Az átírás esetén az Előfizető belépési vagy telepítési díjat nem fizet. Az előfizető által a fizetendő átírási díj mértékét a mellékletek tartalmazzák.

Szolgáltató az átírást az alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napon belül teljesíti (Eszr. 14. § (2) bekezdés).

Nem minősül e pont szerinti átírásnak, ha az Előfizető személyében nem következik be változás, csupán névváltozást kell rögzíteni.

Az átírás alapjául szolgáló tényekről az átírást kezdeményező Feleknek kell nyilatkozniuk. Az átírási kérelem legalább az alábbi adatokat és nyilatkozatokat kell, hogy tartalmazza:

a) a Szolgáltatás adatai (Szolgáltatás neve, létesítési cím, hívószám);

- b) az átadó és az átvállaló Előfizető adatai az átvállaló Előfizető előfizetői kategóriája;
- c) az átadó és az átvevő Előfizető aláírása.

Az átírást a Szolgáltató abban az esetben végzi el, ha az alábbi feltételek maradéktalanul teljesülnek:

- a) Az átadó Előfizetőnek nincs lejárt díjtartozása, vagy az átadó Előfizető vállalja, hogy az átírás teljesítéséig az átírással érintett Szolgáltatásra vonatkozó összes kiegyenlítetlen tartozását a Szolgáltató felé az előírt fizetési határidőben teljesíti.
- b) Abban az esetben, ha az átadó Előfizető elhalálozott, vagy a jogi személy átadó Előfizető ellen csőd-felszámolási eljárás van folyamatban, illetve az eljárás során a jogi személy jogutód nélkül szűnt meg, a Szolgáltató az átírást akkor teljesíti, ha az átvállaló Előfizető az átadó Előfizetőnek az átírással érintett Szolgáltatásra vonatkozóan az átírás időpontjáig felmerült összes kiegyenlítetlen tartozását a Szolgáltató felé a számlán/ számlákon feltüntetett fizetési határidőben teljesíti.
- c) Az átírás azon Szolgáltatásra, díjsomagra vonatkozhat, amely az átírás időpontjában is értékesíthető csomag. Ha az adott díjsomag, szolgáltatás már a Szolgáltató által nem értékesíthető, annak átírására nincs lehetőség.

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

A határozott idejű Szolgáltatás átírásának feltételeit a 9.1.2.2. pont rögzíti. Az Előfizetői szerződés átírása esetén az átadó Előfizető előfizetői jogviszonya akkor szűnik meg, amikor az átvevő Előfizető a helyébe lép.

Az Előfizetőnek nincs lehetősége egyidejűleg az Előfizetői szerződés átírását és az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését kérni.

Az Előfizető az átíráson és az egyes 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.

Ha az Előfizető személye azért változik, mert az Üzleti előfizető személyében jogutódlás történt (így különösen átalakulás, egyesülés, szétválás), a jogutódlást az ezt igazoló eredeti vagy közjegyző/ügyvéd által hitelesített dokumentumokat az Előfizető a Szolgáltató rendelkezésére bocsátja. Ezen dokumentumok alapján hajtja végre a szolgáltató az átírást. Az Előfizető átírási díj megfizetésére köteles.

Az előfizető kérése alapján lehetőség van nem azonos kategóriába tartozó előfizetők közötti átírással is. Ha egyéni előfizetőről kérik üzleti előfizetőre a szolgáltatás átírását nem kell megfizetni a két előfizetői kategória közötti egyszeri (telepítési) díjkülönbözetet.

## 12.2.2. Áthelyezés

### 12.2.2.1. Az áthelyezés általános szabályai

Az Előfizető kérheti, hogy a szolgáltatást a Szolgáltató a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül az Előfizető által kért más helyen biztosítsa (áthelyezési igény) (Eszr. 15. § (1) bekezdés). Az Előfizető az áthelyezési

igényét telefonon vagy a Szolgáltató által rendszeresített megrendelőlapra nyújthatja be a Szolgáltatóhoz.

Az áthelyezés csak olyan Szolgáltatásra, díjsomagra vonatkozhat, amelyet a Szolgáltató az áthelyezés igénylésének időpontjában is értékesít.

A Szolgáltató nem köteles áthelyezni az Előfizetői hozzáférési pontot az Előfizető kérésére akkor, ha az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn. Ha a Szolgáltató a Szolgáltatást az Előfizető szerződésszegése miatt korlátozta, az áthelyezési igényt nem köteles teljesíteni mindaddig, amíg az Előfizető a korlátozás okát meg nem szüntette.

#### 12.2.2.2. Az áthelyezési igény teljesítésének határideje

Ha a hiánytalan áthelyezési igény a Szolgáltatóhoz beérkezik, a Szolgáltató 15 napon belül elvégzi az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen időn belül írásban értesíti az igénylőt arról, hogy

a) az áthelyezési igényt elfogadja, és azt az ÁSZF-ben meghatározott határidőn, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az Előfizető által az igényben megjelölt későbbi (de legfeljebb az áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 90 napon belüli) időpontban teljesíti;

b) az Előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igényt elfogadja és ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az igény beérkezésétől számított 90 napot; vagy

c) az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja (EsZR. 15. § (2) bekezdés);

d) az áthelyezési igényt a Szolgáltató elutasítja akkor is, ha az Előfizető az áthelyezési igényét a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén kívüli hozzáférési helyre kéri.

A b) és c) pont esetén az Előfizető választhat, hogy áthelyezési igényét továbbra is fenntartja-e, vagy az Előfizetői szerződést felmondja. Ez utóbbi esetben a Szolgáltató a határozott idejű Előfizetői szerződés idő előtti megszűnése miatt nem követelheti az Előfizetőtől a határozott időtartam alatt igénybevett összes kedvezmény megfizetését.

Az áthelyezési igényben az Előfizető megadja, hogy az Előfizetői hozzáférési pontot mely címre kéri. Ha az áthelyezési igény nem tartalmazza az Előfizető létesítési címét, a Szolgáltató az áthelyezési igényt elutasítja.

Az Előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a Szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az Előfizetői szolgáltatás szünetel, amely időszak alatt az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli (EsZR. 15. § (4) bekezdés).

#### 12.2.2.3. Az áthelyezés díja

A Szolgáltató az áthelyezésért áthelyezési díjat számíthat fel, amelynek mértékét a díjmelléklet tartalmazza.

#### Az áthelyezésre vonatkozó további rendelkezések

Nem lehet a jelen 12.2.2. pontot alkalmazni, ha egyidejűleg az Előfizetői szerződés átírását is kérték. Az Előfizetői hozzáférési pont áthelyezése és átírása kölcsönösen kizárják egymást.

Áthelyezés esetén az áthelyezés miatti szüneteltetés időtartam nem számít bele a határozott időtartamba.

Ha az Előfizető a jogviszonyát megszünteti, és ezt követően a volt Előfizetőtől áthelyezési igény érkezik, azt a Szolgáltató újabb szerződéskötési igénynek tekinti, és az előfizetői jogviszony létrejöttére vonatkozó szabályok szerint jár el.

#### 12.2.3. A díjcsomag és igénybevett Szolgáltatások körének módosítása

Az Előfizető bármikor kezdeményezheti díjcsomagjának módosítását más díjcsomagra, valamint kérheti az általa igénybevett szolgáltatások körének módosítását, ha a hatályos Előfizetői szerződése (beleértve az irányadó díjcsomag) ezt nem zárja ki, valamint a módosítás az igénybe venni kívánt díjcsomag és ajánlat feltételei szerint is lehetséges.

### **12.3. A szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei:**

#### 12.3.1. A szolgáltató rendes felmondása

Az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi rendes felmondásának felmondási ideje nem lehet kevesebb, mint 60 nap (Eht. 134. § (2) bekezdés). A Szolgáltató a felmondást minden esetben megindokolja. Az Előfizetői szerződés a felmondási idő leteltével megszűnik.

A Szolgáltató általi felmondásnak tartalmaznia kell

- a) a felmondás indokát,
- b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, és
- c) ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az Előfizető tájékoztatását arról, hogy az Előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával (Eht. 134. § (5) bekezdés).

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés felmondását

- a) írásban, tértivevényes levélben küldi meg;
- b) ha az Előfizetői szerződésben az Előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben küldi meg, amelynek kézbesítése hitelesen igazolható.

Az Előfizetői szerződés felmondása nem mentesíti az Előfizetőt a Szolgáltató előfizetői szerződésből eredő követeléseinek megtérítése alól.

#### 12.3.2. A szolgáltató rendkívüli felmondása

##### Az Előfizetői szerződés 15 npra történő felmondásának esetei

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés megszegése esetén az Előfizetői szerződést 15 napos határidővel 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 a Szolgáltatáshoz használt eszközöket a Szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, megrongálja, vagy az Előfizető az Előfizetői hozzáférési ponthoz a 4.4. pontban foglalt 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 és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze.

c) Az Előfizető a Szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja (Eht. 134. § (6) bekezdés).

d) A rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a Szerződés megkötése vagy Szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette. A felmondási idő tartamára Szolgáltató jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni (EsZR. 19. § (5) bekezdés),

e) Ha az Előfizető az Előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre történő figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló 277/2003. (XII. 24.) Kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.

Az Előfizetői szerződés 30 nappal 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 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 (Eht. 134. § (7) bekezdés). Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy tízezer forintnál magasabb havi előfizetési díj esetén a tízezer forintot, vagy ha az Előfizető a díjtartozásösszeget vitatja, és a vita rendezése érdekében a Hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

Amennyiben az Előfizető a díjtartozását a felmondási időszak alatt rendezzi, a Szolgáltató felmondásával a szerződés nem szűnik meg. Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

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

A Szolgáltató a figyelmeztető értesítés kiküldését követő 30. naptól jogosult a szolgáltatás korlátozására.

Ha az Előfizető a határozott idejű Előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy Előfizetői szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, ugyanakkor a Szolgáltató Eht. 134. § (6)-(7), illetve (13)

bekezdés szerinti felmondására az Előfizető szerződésszegésével okot szolgáltatott a Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti a 7.5. pontban írtak szerint.

#### A Szolgáltató rendkívüli felmondásának további esetei

A szolgáltató jogosult rendkívüli felmondással, azonnali hatállyal megszüntetni az előfizetői szerződést az alábbi esetekben:

- Az Előfizető ellen indult felszámolási eljárás, valamint végelszámolási eljárás esetén:  
A Szolgáltató rendkívüli (azonnali hatályú) felmondásának joga a felszámolási, végelszámolási eljárás kihirdetése napján nyílik meg.

#### Vagyoni biztosíték

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás rendkívüli felmondása helyett a 2.1.6 pontban meghatározott vagyoni biztosítékot kérni az Előfizetőtől.

### **12.4. Az előfizető általi szerződéssfelmondás esetei, feltételei:**

#### 12.4.1. Az Előfizető rendes felmondása

Az egyéni előfizető a határozatlan idejű Előfizetői szerződést azonnali hatállyal bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani (Eht. 134. § (1) bekezdés).

Határozott idejű Szerződés esetén az Előfizető a határozott időtartam alatt rendes felmondással, az igénybe vett kedvezményeknek a Szolgáltató részére történő visszafizetése mellett szüntetheti meg a Szerződést. A Szerződés felmondási ideje ebben is azonnali hatályú (Eht. 134. § (15) bekezdés).

A felmondást az ügyfélszolgálat részére a Szolgáltató formanyomtatványán vagy legalább a 12.4.1.1 pont szerinti adattartalommal kell benyújtani.

Az Előfizetői szerződés megszűnésének napja a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő nap az egyéni előfizető esetében. Telefonos ügyfélszolgálat útján kizárólag az egyéni előfizetők mondhatják fel előfizetői szerződésüket.

Az Előfizető és a Szolgáltató megállapodhatnak abban, hogy az Előfizető egy általa megjelölt határnapra mondja fel az Előfizetői szerződést. Ebben az esetben az Előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában megjelöli azt a határnapot, amely naptól a nyújtott Szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megküldésétől számított nyolc és harmincadik nap között lehet. A Szolgáltató e határnapon a Szolgáltatást megszünteti (Eszr. 17. § (2) bekezdés).

#### Felmondás tartalmi elemei írásbeli felmondás esetén:

- a) 2.2. pont szerinti előfizetői adatok;
- b) az Előfizető azonosításához használt azonosítók;
- c) megszüntetni kívánt szolgáltatás(ok) megnevezése;
- d) Szolgáltatás megszüntetésének (az előfizetői hozzáférési pont leszerelésének) megrendelt időpontja, ha az előfizető meghatározott időpontra kéri a megszüntetést;
- e) az Előfizetői szerződés megszüntetésére vonatkozó szándék egyértelmű jelzése;
- f) az Előfizető aláírása.

### Felmondás tartalmi elemei szóbeli (telefonos ügyfélszolgálat útján) történő felmondás esetén:

Telefonos ügyfélszolgálat útján kizárólag az egyéni előfizetők mondhatják fel előfizetői szerződésüket.

- a) Az Előfizető azonosításához használt azonosítók (így az előfizető azonosítója, jelszavával történő beazonosítása;
- b) megszüntetni kívánt Szolgáltatás(ok) megnevezése;
- c) Szolgáltatás megszüntetésének (az előfizetői hozzáférési pont leszerelésének) megrendelt időpontja, ha meghatározott időpontra kéri a megszüntetést;
- d) az Előfizetői szerződés megszüntetésére vonatkozó szándék egyértelmű jelzése.

### Felmondó nyilatkozat Szolgáltató általi ellenőrzése:

A Szolgáltató jogosult ellenőrizni, hogy a felmondó nyilatkozatot az arra jogosult tette-e, azonosítón alapuló azonosítást vagy a dokumentumok ellenőrzését követően fogadja el.

Ha a felmondást követően az Előfizető székhelye/értesítési címe megváltozik, az Előfizető köteles az új székhelyről értesítési címéről a Szolgáltatót tájékoztatni.

### Elszámolás az Előfizetői szerződés megszűnése esetén:

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

Az Előfizetői szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti az Előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

Ha az Előfizetői szerződés megszűnését követően az Előfizető a szolgáltatást tovább használja, nem mentesül a tényleges használat díjának megfizetése alól.

Az Előfizető az Előfizetői szerződés felmondása esetén jelen ÁSZF 13.1 pontja szerint együttműködik a Szolgáltatóval.

### Előfizető azonnali hatályú felmondása:

Az Előfizető azonnali hatállyal felmondhatja határozott időtartamú előfizetői szerződést, ha:

- a) a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani;
- b) az Előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,
- c) a Szolgáltató az előfizetői szerződést a jelen ÁSZF 12.1.2. pontjába írtakba ütközően módosítja,
- d) a műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó Szolgáltató az Előfizetői szerződést Eht. 132. § (2a) bekezdésébe ütközően módosítja-e a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem előfizetői szerződés szerint teljesíti és emiatt az Eszr. 24. §-ban foglalt rendelkezés alkalmazásának van helye.

## **12.5. Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik;**

### 12.5.1. Az Előfizetői szerződés megszűnésének esetei

Az Előfizetői szerződés megszűnik:



- a) a határozott idejű Szerződés esetén a határozott idő elteltével, ha nem kerül meghosszabbításra a szerződés időtartama (Eht. 134. § (14) bekezdés);
- b) a határozott idő letelte előtt új határozott idejű Szerződés megkötésével (Eht. 134. § (14) bekezdés);
- c) a Felek közös megegyezésével (Eht. 134. § (10a) d) bekezdés);
- d) az Előfizető rendes vagy rendkívüli felmondásával (Eht. 134. § (1) illetve Eszr. 28. § (3) bekezdés);
- e) a Szolgáltató rendes vagy rendkívüli felmondásával (Eht. 134. § (2) illetve Eht. 134. § (6)-(7), (13) bekezdés);
- f) Előfizető elállása esetén (Eszr. 7. § (6), illetve 8. §. (2) bekezdés);
- g) az Előfizető, jogutód nélküli megszűnésével (Eht. 134. § (10a) bekezdés a) pont);
- h) a Szolgáltató jogutóddal vagy jogutód nélküli megszűnésével (Eht. 134. § (10a) bekezdés b) pont);
- i) az átadó szolgáltatóval fennálló Előfizetői szerződés a számhordozásra vonatkozó szabályok szerint a számhordozás megvalósulásával, amennyiben az nem módosul (Eht. 134. § (10a) bekezdés c) pont);
- j) azon Szolgáltatóval, amely Szolgáltató az Eht. 133. §-ában foglalt módon átalakul, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy Szerződés következtében más Szolgáltató lép (Eht. 133. §);
- k) ha a Szolgáltatás nyújtásának megkezdése az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a Felek nem állapodnak meg a Szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, az Szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik (Eszr. 17. § (5) bekezdés).
- l) ha a határozott idejű Előfizetői szerződést az Előfizető az Eszr. 28. § (3) bekezdésében foglaltak alapján felmondja, a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon (Eszr. 28. § (4) bekezdés).

#### 12.5.2. Az Előfizető elállása

Az egyéni Előfizető az alábbi esetekben jogosult az Előfizetői szerződéstől elállni:

- a) Ha a Szolgáltató az Előfizetői szerződésben a 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 elállással érintett Szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríti az Előfizető számára. Az Előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonában lévő a szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak visszaadni.
- b) Üzlethelyiségen kívül kötött és távollévők között megkötött előfizetői szerződés esetén az Előfizető az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények 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 felmondás illeti meg.

#### 12.5.3. Az Előfizetői szerződés megszűnése a Felek jogutód nélküli megszűnése esetén

Megszűnik az előfizetői szerződés bármelyik fél jogutód nélküli megszűnésével, a megszűnés tényének tudomásul vételével, kivéve, ha a

9.3.1.1. pontban foglaltak szerinti átírássra kerül sor. A szolgáltató az előfizető jogutód nélküli megszűnéséről a vonatkozó hiteles cégbírósági végzés vagy az ezt tanúsító hiteles cégkivonat bemutatása, megküldése esetén értesül.

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 a 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 régi 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 régi Szolgáltató az egyoldalú szerződésmódosítást alkalmazza, ha

a) a Szolgáltató érdekkörében felmerült, azaz belső körülményeiben bekövetkezett változás miatt szükséges;

b) a módosítás nem eredményezi az Előfizetői szerződés feltételeinek lényeges módosítását, mint a Szolgáltatás igénybevételének feltételeit, minőségi célértékeket;

c) az új szolgáltató általános szerződési feltételei a régi Szolgáltató ÁSZF-éhez való közelítés érdekében úgy módosulnak, hogy annak lényeges elemei nem változnak;

d) a régi Szolgáltató az alanyváltozásról az Eht. 132. § (4) bekezdésében foglaltak szerint értesíti az érintett Előfizetőket;

e) az új szolgáltató a módosított általános szerződési feltételeit megküldi a Hatóságnak;

f) mind a régi mind az új szolgáltató eleget tesz bejelentési kötelezettségének (Eht. 133. § (2) bekezdés).

Üzleti előfizető esetében a jogutód nélküli megszűnéséről a vonatkozó hiteles cégbírósági végzés vagy az ezt tanúsító hiteles cégkivonat bemutatása, megküldése esetén értesül.

12.5.5. Eljárás az Előfizetői szerződés megszűnése esetén

#### **A szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén**

A szerződés megszűnése az előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. Az Előfizető túlfizetése esetén a Szolgáltató a túlfizetés mértékéig teljesíti a visszatérítést. Ha a túlfizetés összege eléri, vagy meghaladja az 50.000,- Ft-ot, abban az esetben a Szolgáltató kérheti a bankszámlaszám, illetőleg a postai cím írásbeli megerősítését az Előfizetőtől.

A szerződés megszűnésekor a Szolgáltató a 100,- Ft-nál kisebb összeget nem téríti vissza, és nem érvényesíti az Előfizetővel szemben.

Amennyiben az Előfizetőn kívülálló okból a rendszerre csatlakozás nem lehetséges, a Szolgáltató az Előfizető által megfizetett telepítési díjat, az Előfizető részére - kamataival együtt - visszafizeti.

Amennyiben az előfizetői szerződés a bekapcsolást követően nem a Szolgáltatónak felróható okból szűnik meg, az Előfizető a telepítési díj visszafizetésére nem tarthat igényt.

#### **Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetése**

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén az Előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy a szolgáltatás hozzáférési pont leszerelése céljából teljes körűen együttműködik a Szolgáltatóval. Kötelezettséget vállal továbbá arra, hogy az átadott, Szolgáltató tulajdonában álló technikai eszközöket a szerződés megszűnésekor és a szerződés teljes időtartama alatt rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban a Szolgáltató ügyfélszolgálatán személyesen visszaszolgáltatja, amennyiben az a Szolgáltató által nem kerül leszerelésre, elszállításra.

Amennyiben az Előfizető a visszaszolgáltatási kötelezettségének

- az előfizetői szerződés Előfizető általi felmondása esetén a felmondás közlésétől számított 30 napon belül, de legkésőbb a szerződés megszűnésének időpontjáig; 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 nem tesz eleget, úgy az előfizető köteles a szolgáltató tulajdonát képező eszköz könyv szerinti értékét megtéríteni.

A szerződésnek a Szolgáltató általi rendkívüli felmondása esetén a Szolgáltató felszámíthatja a kiszállási, begyűjtési díjat, amelynek mértékét a díjmelléklet tartalmazza.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az előfizetői szerződés megszűnését követően az Előfizető hívószámát 90 nap elteltével a Szolgáltató automatikusan újra felhasználhatja. Az Előfizető a Szolgáltatóval szemben erre hivatkozással semmiféle kártérítési igényt nem érvényesíthet.

Az Előfizető felmondása és az előfizetői szerződés megszűnése az előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszonyt nem érinti, arra a Ptk. szabályai az irányadók (Eszr. 17. (4) bekezdés).

Az Előfizető rendes felmondása esetén sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a Szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az Előfizetőre (Eszr. 17. § (1) bekezdés).

### **13. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei:**

#### **13.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség:**

Az Előfizető a szerződés megkötésénél, és a szerződés teljes tartama alatt is köteles együttműködni a szolgáltatóval. Tájékoztatnia kell a Szolgáltatót a szerződést érintő minden lényeges körülményről. Az 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. A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a Szolgáltató szolgáltatása nem vagy nem kielégítően működik, továbbá ha a Szolgáltató számlázása eltér a szerződésben foglaltaktól. A Szolgáltató nem felel

azokért a károkért és/vagy költségekért, amelyek azzal összefüggésben merülnek fel, hogy az Előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

### **13.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata:**

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, s a használatára bocsátott technikai eszközök Szolgáltató általi felszerelésében köteles együttműködni és a szerződés hatálya alatt felelősséget vállalni a hivatkozott eszközök rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért. Az Előfizető a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért felelősséggel tartozik.

### **13.3. A végberendezéssel, vagy az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek:**

Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére biztosítani a hálózathoz szükséges eszközökhöz és a kábelekhez a hibaelhárítás céljából a hálózathoz történő hozzáférést.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezések elhelyezését és üzembe állítását a felek által előzetesen egyeztetett időpontban véghez tudja vinni.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató által felszerelt, használatba adott műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni.

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.

Amennyiben a hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a Szolgáltató által használatba adott műszaki berendezésből adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket a Szolgáltató kiszámlázhatja az Előfizető részére.

Amennyiben a Szolgáltató hibabehatároló vizsgálata során megállapítja, hogy az előfizetőnek valamely magatartása a szerződés Szolgáltató általi felmondására adhat okot, a Szolgáltató felhívja az Előfizető figyelmét a szerződésszegésnek 15 napon belüli megszüntetésére, mely határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződést az ÁSZF-ben részletezett szabályok mellett felmondja. Ha a Szolgáltató tudomására jut, hogy az előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakozó berendezés az életre, testi épségre, az egészségre veszélyes, az Előfizető berendezése a szolgáltatásból azonnal kizárható.

### **13.4. Adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás**

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

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

Az Előfizető az előző bekezdésben foglaltakon túlmenően nem jogosult arra, hogy az előfizetői szerződés megkötésével az őt megillető jogokat egészében vagy részben harmadik személyre ruházza át.

A Szolgáltató jogosult megtagadni az Előfizető címfelvitelre, cím módosítására vonatkozó igényét, ha az a Szolgáltató valós címeket tartalmazó és folyamatosan frissítésre kerülő lakcímnnyilvántartásában lévő adatokkal nem egyezik meg.

Adatkülönbözőség esetén a Szolgáltató egyeztetést folytat az Előfizetővel, az általa kért cím módosítását a Szolgáltató abban az esetben tudja elvégezni, ha a lakcímnnyilvántartóból származó igazolást az Előfizető bemutatja a Szolgáltató részére.

### **13.5. Egyéb kötelezettségek, felelősség**

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az Előfizetői Szerződés keretében igénybevett Szolgáltatás használata során, különösen az ügyfélszolgálat igénybevételekor, tartózkodik a zaklató, a közízlést és az emberi méltóságot sértő magatartástól.

Az Előfizető felel az előfizetői tulajdonú vezetékszakasz vagy 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.

Az Előfizető a szolgáltatás igénybe vételét, avagy használatát saját felelősségére másnak átengedheti. Az Előfizető felelőssége a berendezés használójának magatartására is kiterjed.

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

A kiskorúak védelme érdekében az Internet-szolgáltatása mellé ingyenesen az Eht. 149/A. §-nak megfelelően letölthető szűrőszoftvert biztosít, amely segítségével a kiskorú felhasználók is biztonságosan használhatják a szolgáltatást.

Az ingyenes letöltési és ingyenes felhasználási lehetőséget biztosító szoftver, magyar nyelven elérhető:

[https://onlinefamily.norton.com/familysafety/loginStart.fs?  
inid=hu\\_2010June\\_NOF&ULang=hun](https://onlinefamily.norton.com/familysafety/loginStart.fs?inid=hu_2010June_NOF&ULang=hun)

<http://dolphinknight.com/hu/>

**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.**

Az egyes díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatásokat a B mellékletben található csatornakiosztások tartalmazzák.

**16. Fogalmak:**

a) *előfizetői panasz*: 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;

b) *hibabejelentés*: az előfizető által tett olyan bejelentés, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem előfizetői szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a szolgáltatás minőségének romlásával, mennyiségi csökkenésével, vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos;

c) *üzleti előfizető*: az a személy vagy szervezet (ideértve az állami, közigazgatási szervet, civil szervezetet és más, külön jogszabályban önálló jogi személyiséggel felruházott szervezetet is), aki vagy amely szakmája, önálló foglalkozása, gazdasági, üzleti tevékenysége vagy jogszabályban meghatározott feladata körében veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást;

d) *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.

e) *berendezés, eszköz*: a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás, szolgáltatások igénybevételéhez szükséges eszközök összessége.

f) *digitális műsorterjesztés*: olyan műsorterjesztés, melynek során a Szolgáltató a műsorjeleket digitális szabvány szerint juttatja el az Előfizető vevőkészülékéhez.

g) *egyedi előfizetői szerződés*: Szolgáltató és az Előfizető között létrejött egyedi, kizárólagosan az érintett Előfizetőre vonatkozó megállapodás.

h) *egyéni előfizető*: az a természetes személy Előfizető, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági vagy szakmai tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást és köt Egyedi Előfizetői Szerződést a Szolgáltatóval. Illetve az a kis- és középvállalkozás, mely az Egyedi Előfizetői Szerződést gazdasági vagy szakmai tevékenységi körén kívül, egyéni előfizetőként veszi igénybe.

i) *előfizetői hozzáférési pont*: Előfizetői hozzáférési pont azon hálózati végpont, amelyen keresztül az Előfizető egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása után a Szolgáltató által biztosított szolgáltatásokat és más hálózati funkciókat vehet igénybe. Ez a pont egyúttal a Szolgáltatónak a szolgáltatásért viselt felelősségi átadási pontja is.

j) *előfizetői panasz*: Olyan bejelentés, amely az igénybe vett szolgáltatásra vonatkozó, az Előfizetői Szerződést érintő egyéni jog-, illetve érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősíthető a szolgáltatás minőségére vagy használhatóságára vonatkozó hibabejelentésnek.

*i) hivatalos szerelő:* A Szolgáltató által a szolgáltatás létesítésével, ellenőrzésével, javításával megbízott személy, aki e minőségét az Előfizető felé a Szolgáltatótól kapott megbízó levél felmutatásával kérésre köteles igazolni.

*k) igénylő:* Szerződéskötési szándékkal a Szolgáltatónál jelentkező természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság.

*l) kártya:* A televízió szolgáltatás igénybe vételét lehetővé tévő, a beltéri egységhez kapcsolódó előfizetői smart kártya.

*m) kijelölt képviselő:* A Szolgáltatóval ügynöki szerződésben lévő üzletkötő.

*m) üzleti, intézményi előfizető:* Az a természetes személy, aki úgy nyilatkozott az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésekor, hogy az előfizetői szolgáltatásokat nem Egyéni, hanem Üzleti/intézményi előfizetőként kívánja igénybe venni; illetve a jogi személy, vagy a jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság,



## **1. A KÁBELTELEVÍZIÓ SZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI**

### **1.1. Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges további adatok**

Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez az Előfizetőnek meg kell adnia az alábbi adatokat is:

- az igényelt szolgáltatás pontos meghatározása és a programcsomag kiválasztása;
- a megrendelések száma, illetve az ellátni kívánt televíziókészülékek száma;
- az Előfizető különleges igényei a Berendezés felszerelésével kapcsolatban (ha van ilyen);
- van-e kiépített lakáshálózat.

### **1.2. Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges további nyilatkozatok**

Az Előfizetőnek ezen kívül nyilatkoznia kell arról, hogy:

- a szolgáltatást analóg vagy digitális műsorszolgáltatásként kívánja-e igénybe venni;
- illetve igénybe kíván-e venni valamilyen a Szolgáltató által nyújtott kedvezményt (ha erre lehetősége van).

## **2. A KÁBELTELEVÍZIÓ SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS TARTALMA**

### **2.1. Programcsomagok, csatornakiosztás**

A kábeltelevízió szolgáltatás keretében az Előfizetők számára elérhető, a Szolgáltató által összeállított programcsomagok leírását és a csatornakiosztást az E. Melléklet tartalmazza. A Szolgáltató jogosult egyes működési területeire vonatkozóan speciális csatornakiosztást és ehhez igazodóan speciális díjszabást alkalmazni. Ezen speciális csatornakiosztást az B Melléklet, a speciális díjszabást az A.1. Függelék tartalmazza. A digitális vagy HD műsorok vételéhez szükséges eszközök a helyi üzemeltető feltételei szerint vehetők igénybe.

#### **2.1.1. Az előfizetői hozzáférési pont és végberendezés**

Előfizetői végberendezés bármely PAL rendszerű televíziókészülék lehet, mely használati útmutatója szerint alkalmas arra, hogy a Szolgáltató hálózatához csatlakoztassák. A megfelelő televíziókészülék biztosítása az Előfizető kizárólagos kötelezettsége és felelőssége. A szolgáltatás átadási pontja, ha a belső hálózatot is a Szolgáltató építette ki, létesítette a televízió készüléken található Euro AV csatlakozó kimenet vagy a TV RF csatlakozó kimenet, illetve HDMI kimenet. Egyéb esetben a bekötő kábel első szerelvénye. A Szolgáltató az előfizetői hozzáférési ponton két darab televíziókészülék szabványos működtetéséhez szükséges jelszintet biztosít. Amennyiben további televíziókészülék üzemeltetéséhez a jelszint nem elegendő, úgy az Előfizető külön megrendelésére és költségére a Szolgáltató jelerősítőt szerel fel, vagy újabb előfizetői hozzáférési pontot létesít. A Szolgáltató a további előfizetői hozzáférési pontot az Előfizető erre vonatkozó igénybejelentése alapján külön díjfizetés ellenében épít ki.

### **2.1.2. A létesítéssel összefüggő díjak**

A Szolgáltató a szolgáltatás kiépítését, létesítését belépési díj ellenében végzi. A belépési díj egy hozzáférési pont kiépítését tartalmazza. Az Előfizető egy Előfizetői Hozzáférési Ponthoz csatlakoztatva 3 db Végberendezésig egy havi díjat, illetve ennél több Végberendezés esetén plusz havi előfizetési díjat fizet. A belépési díj a hozzáférési pontok számától függően eltérő lehet. A Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont létesítésével kapcsolatos általánosan alkalmazott technológiai előírásoktól eltérő ún. különleges előfizetői igények esetén kiegészítő szerelési díjat számíthat fel. A kiegészítő díj mértékét a Szolgáltató a szerelési munkálatok megkezdése előtt egyeztetni az Előfizetővel, s csak annak elfogadása után kezdi meg a munkálatokat. Amennyiben a kiegészítő szerelési díj összege előre nem kalkulálható, a Szolgáltató a bekötési munkalapon jelzi a kiegészítő díj összegét, amely általánosan használt egységtételekből kalkulált. Az Előfizető az egyedi megállapodás, illetve a munkalap aláírásával fogadja el a díj összegét.

### **2.1.3. Különleges előfizetői igények**

Különleges előfizetői igénynek minősül többek között, ha:

- az Előfizető az előfizetői leágazóról (TAP) léges leágazással is beköthető, de az Előfizető ehelyett földalatti létesítést igényel;
- az előfizetői hozzáférési pont a leágazási ponttól több mint 50 m távolságra van;
- az Előfizető több előfizetői hozzáférési pont kiépítését kéri;
- az Előfizető külön jelerősítő felszerelését kéri;
- az Előfizető a Szolgáltatónál alkalmazott technológiájától eltérő megoldást igényel;
- az Előfizető az ingatlanán a kábel vezetését nem az optimális, legrövidebb úton kéri;
- illetve az Előfizető esztétikai elvárások miatt többletkiépítési igényt támaszt.

Az előfizetői hozzáférési pont kialakítására vonatkozó egyéb speciális igények esetén fizetendő díjakat az A.3. Függelék tartalmazza.

### **2.1.4. A kábeltelevízió szolgáltatás létesítésére vonatkozó egyéb rendelkezések**

Amennyiben az Előfizető nem engedélyezi a Szolgáltató számára a lakáshálózat, illetve a házhálózat kialakítását, illetve az igényelt szolgáltatáshoz megfelelő minőségű fejlesztését, a Szolgáltató megtagadhatja az Előfizetői Szerződés megkötését, illetve elállhat a már megkötött szerződéstől. A Szolgáltató a meglévő hálózat esetén annak felülvizsgálatát követően, egyedileg dönt arról, hogy megköti-e az Előfizetői Szerződést. A felülvizsgálat lefolytatásának idejét a Szolgáltató az általános együttműködési kötelezettségének megfelelően minden esetben előzetesen egyeztetni az Előfizetővel.

## **2.2. A kábeltelevízió szolgáltatás létesítésével összefüggő kötelezettségek**

Az Előfizető külön térítés nélkül köteles hozzájárulni a hálózat vezetékeinek (kábeleinek), berendezéseinek és szerelvényeinek megfelelő elhelyezéséhez, illetve továbbvezetéséhez a saját, illetőleg a tulajdoni hányadának arányában közös tulajdonban álló ingatlanban, valamint lehetőségei szerint gondoskodni azok védelméről. Társasház esetén az Előfizetői Szerződés megkötésének feltétele, hogy a rendszerhez csatlakozó és nem csatlakozó

ingatlanok tulajdonosai a vezetékek (kábelek) és szerelvények átvezetéséhez, illetve telepítéséhez hozzájáruljanak, illetve a hálózat létesítésére használati jogot engedjenek. Hozzájárulás hiányában, illetve a tulajdonosok általi akadályoztatása esetén a Szolgáltató nem tartozik felelősséggel a szolgáltatás létesítéséért, nyújtásáért és egyéb kötelezettségei teljesítéséért, valamint mentesül az esetleges hátrányos jogkövetkezmények alól. Az Előfizető, illetve az ingatlan tulajdonosa a kiépített kábelrendszeren nem szerez tulajdonjogot. Az Előfizető sem a kiegészítő szerelési díj megfizetése esetén, sem ún. Hálózatfejlesztési megállapodás megkötése esetén nem válik tulajdonosává a kérésére kiépített hálózatnak, illetve az érintett hálózati szakasznak, eszközöknek.

### **2.3. A kábeltelevízió szolgáltatás igénybevételének esetleges korlátai**

Kábeltelevízió szolgáltatásra olyan területre vonatkozóan is bejelenthető szolgáltatási igény, ahol a Szolgáltató nem, vagy az igényelt szolgáltatás viszonylatában nem megfelelő hálózattal rendelkezik. Ilyen esetben, az Igénylő erre vonatkozó kifejezett kérése esetén, a Szolgáltató az igénybejelentést a szolgáltatás biztosításához szükséges hálózat kiépítéséig, de legfeljebb 3 hónapos időtartamra fenntartja. Amennyiben adott területre vonatkozóan a Szolgáltató nem tervez hálózatfejlesztést, vagy az a 3 hónapot meghaladná, az igénybejelentést elutasítja. A Szolgáltató kábeltelevízió szolgáltatásának területi lefedettségét, a fejállomások vételkörzetét az C. Melléklet tartalmazza, speciális szolgáltatásokat biztosító működési területeinek külön megjelölésével.

## **3. A KÁBELTELEVÍZIÓ SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE**

A Szolgáltató a szolgáltatás minőségi célértékeinek maradéktalan biztosításáért kizárólag abban az esetben vállal felelősséget, ha az Előfizető a Szolgáltató által ajánlott módon és rendeltetésszerűen használja a szolgáltatást, valamint, ha a Berendezés felszerelését, áthelyezését vagy javítását, kicserélését Hivatalos szerelő végzi és az Előfizető a Berendezést a használati útmutatónak megfelelően használja. A szolgáltatás műszaki, technikai feltételeit, illetve minőségi célértékeit az A.2. Függelék tartalmazza. A szolgáltatás minőségét alapvetően befolyásolja, hogy az Előfizető által létesítési helyként megjelölt ingatlanon belül milyen belső hálózat került kiépítésre. Ezt a szolgáltatás beüzemelése és a berendezések telepítése előtt a Szolgáltató megvizsgálja, ám a megfelelő belső hálózat biztosítása az Előfizető kötelezettsége. Erre vonatkozó külön igényként – díjfizetés ellenében – a Szolgáltató megfelelő technikai, szerelési megoldással biztosíthatja a megfelelő belső hálózat kialakítását és így a szolgáltatás igénybevételét.

### **3.1. A rendelkezésre állás**

A Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére a Szolgáltatás évi átlagos 95 %-os rendelkezésre állását az Egyedi Előfizetői Szerződés fennállta alatt. A rendelkezésre állás számításánál nem vehető figyelembe, ha a szolgáltatás kimaradása a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok miatt – így különösen az Előfizető felelősségi körébe tartozó belső hálózati részek sérülése, alkalmatlansága következtében (pl. rongálás és lopás miatt) történt.

### Kábeltelevízió szolgáltatás műszaki, technikai feltételi, illetve a kábeltelevízió szolgáltatás minőségi paraméterei

#### 1. ÚJ HOZZÁFÉRÉS LÉTESÍTÉSI IDŐ

- 1.1. Minőségi mutató meghatározása:** A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80 %-ában teljesített határideje, valamint az éves átlaga (HLI) [megkezdett naptári nap]
- 1.2. Értelmező kiegészítések:** A mutató csak előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatás esetében értelmezett. Új hozzáférés létesítésnek minősül az első hozzáférés létesítés, az áthelyezés, az előfizetőnél további hozzáférés létesítés, ha a létesítés fizikai megvalósítást igényel helyhez kötött előfizetői hozzáférés igénybevétele esetén. Amennyiben a szolgáltató és az előfizető megegyezik, hogy több vonal vagy szolgáltatási tétel megrendelését lépcsőzetesen teljesíti, akkor minden egyes jóváhagyott szállítási időpont külön megrendelésnek számít mérési szempontból. Amikor egy igénybejelentő többféle helyszínen létesített szolgáltatást rendel, akkor a szolgáltatásnak az egyes helyszíneken történő biztosítása külön megrendelésnek számít mérési szempontból.

Kizárt esetek:

- visszavont megrendelések,
  - számhordozás esete
  - az új előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás
  - ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben • ha az igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.
- 1.3. A mért jellemzők:** A mutató számításához a megvalósult létesítések (teljesült megrendelések) kerülnek felhasználásra. A következő évre áthúzódó létesítéseket a megvalósulás évében kell figyelembe venni. A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítések ideje (HLI): Az adatgyűjtési időszakban megvalósult létesítés időpontja és az érvényes megrendelés időpontja között eltelt idő napokban. Érvényesnek tekinthető a megrendelés, ha az mindkét fél által elfogadott. A megrendelés az előfizetői szerződés.
- 1.4. Minőségi mutató származtatása:** Számítással, a létesítési idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja. Az éves átlag esetében értelemszerűen átlagszámítás szerint.

célérték:	10 nap
-----------	--------

## 2. MINŐSÉGI PANASZ HIBAEHÁRÍTÁSI IDEJE

**2.1. Minőségi mutató meghatározása:** A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ában teljesített határideje (MHI)[megkezdett óra]

**2.2. Értelmező kiegészítések:** Statisztikai szempontból a megkezdett órákba beleszámítandók az ünnep- és munkaszüneti napok is.

**2.3. Minőségi panasz:** Szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés (hibabejelentés).

**2.4. Hibabejelentés:** A szolgáltatás igénybe nem vehetőségéről, vagy csökkent minőségéről szóló bejelentés, amelyet az előfizető tesz és a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható. Többvonalas, többcsatornás előfizetői hozzáférésről bejelentett hibákat egy hibának kell tekinteni, a bekapcsolt, érintett vonalak, csatornák számától függetlenül. A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a szolgáltató az előfizetővel az ÁSZF szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.

### 2.5. Kizárt esetek:

- végberendezés hibája
- ha a javítás az előfizető telephelyének elérésétől függ és ez a hozzáférés - a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt - nem lehetséges a megkívánt időben
- az előfizető kéri a javítás elhalasztását

Az értéket az adatgyűjtési időszakban elhárított hibákra kell alapozni, tekintet nélkül arra, hogy mikor jelentették be a hibát.

**2.6. A mért jellemzők:** Bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási ideje (MHI): Az adatgyűjtési időszakban a szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a - szolgáltatót terhelő - hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt megkezdett órák száma

**2.7. Minőségi mutató származtatása:** Számítással, a hibaelhárítási idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja.

célérték:	72 óra
-----------	--------

## 3. A SZOLGÁLTATÁS RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSA

**3.1. Minőségi mutató meghatározása:** A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest. (RA) [%]

**3.2. Értelmező kiegészítések:** Szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartama az az időszak, amikor az előfizetők a szolgáltatást valóban igénybe vehetik, függetlenül attól, hogy a szolgáltatás kiesését az egyes előfizetők érzékelték-e. Szolgáltatáskiesésnek

nevezzük, amikor a szolgáltatás az előfizető számára nem igénybe vehető. A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik:

- a szolgáltatás váratlan meghibásodás miatti szünetelése,
- a szolgáltatás tervezett átalakítás, felújítás, karbantartás miatti szünetelése.

### 3.3. Kizárt esetek:

- a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,
- a Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése,

**3.4. A mért jellemzők:** Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama (SZKT): a szolgáltatás-kiesés regisztrálásától a szolgáltatás helyreállításáig eltelt összes idő. Teljes elvi szolgáltatási időtartam (SZT): Azt az időtartamot reprezentálja, amely esetben a szolgáltató minden előfizető számára a teljes szolgáltatás-nyújtási időszakban szolgáltatás-kiesés nélkül lenne képes szolgáltatni.

**3.5. Minőségi mutató származtatása:** Az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás-kiesés teljes időtartamát (SZKT) el kell osztani a teljes elvi szolgáltatási időtartamával (SZT) ezt ki kell vonni 1-ből és az eredményt szorozni kell 100-zal. Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama (SZKT): szolgáltató által regisztrált szolgáltatás-kiesésben érintett előfizetői szám szorozva a szolgáltatás-kiesés idejével (órában) Teljes elvi szolgáltatási időtartam (SZT): az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás nyújtására fordított napok száma (ált. 365) szorozva 24 órával, és szorozva az átlagos előfizetői számmal.

célérték:	95 %
-----------	------

## 4. BEÉRKEZŐ HÍVÁSOK

**4.1. Minőségi mutató meghatározása:** Az ügyfélszolgálati munkahelyeknél az általános szerződési feltételekben meghatározott - - értéken belül lekezelt ellenőrző hívásoknak és az összes kezdeményezett ellenőrző hívásoknak az aránya kettő tizedes jegy pontossággal. Jelentkezésnek számít az automata soroló, ill. az ügyintéző jelentkezése.

**4.2. A mért jellemzők:** A számlálóba be kell írni az általános szerződési feltételekben meghatározott értéken belül jelentkezett hívások számát. A nevezőbe kell írni az összes hívás számát. megnevezés célérték:

Ügyfélszolgálat ügyintézőjének 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya	95 %
---	------

## 5. VIVŐSZINT AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONTON

**5.1. Minőségi mutató meghatározása:** Az adatgyűjtési időszakban az előfizetői átadási pontokon mért valamennyi csatorna vivőszintjének az esetek 80 %-ában teljesített értéke.

**5.2. Értelmező kiegészítések:** Előfizetői átadási pont: az előfizetői tápvezeték hálózat felőli végénél kialakított mérőpont.

**5.3. A mért jellemzők:** Az előfizetői átadási ponton vivőszintek mérése kalibrált jelszintmérővel.

**5.4. Minőségi mutató származtatása:** Mérési pontonként valamennyi átvitt csatorna vivőszintjét meg kell mérni és a legalacsonyabb szintet kell mérési eredménynek tekinteni. A fenti mérési eredményeket csökkenő sorrendbe kell helyezni és az esetek 80%-ában teljesített értéket kell teljesítési értéknek tekinteni.

célérték:	72 dB $\mu$ V
-----------	---------------

## 6. JELSZINTKÜLÖNBSÉGEK AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONTON

**6.1. Minőségi mutató meghatározása:** Az adatgyűjtési időszakban előfizetői átadási pontokon mért legnagyobb jelszintkülönbségek az elosztott televíziós csatornák között

**6.2. Értelmező kiegészítések:** Előfizetői átadási pont: az előfizetői tápvezeték hálózat felőli végénél kialakított mérőpont.

**6.3. A mért jellemzők:** Az elosztott szomszédos televíziós csatornák legnagyobb jelszintkülönbsége az előfizetői átadási ponton kalibrált jelszintmérővel mérve

**6.4. Minőségi mutató származtatása:** Mérési pontonként valamennyi átvitt csatorna jelszintkülönbségét meg kell mérni és a legmagasabb értéket kell mérési eredménynek tekinteni. A fenti mérési eredményeket csökkenő sorrendbe kell helyezni és az esetek 80%-ában teljesített értéket kell teljesítési értéknek tekinteni.

célérték:	3 dB
-----------	------

## 7. VIVŐ/ZAJ VISZONY AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONTON

**7.1. Minőségi mutató meghatározása:** Az adatgyűjtési időszakban mért vivő/zaj viszony az előfizetői átadási pontokon.

**7.2. Értelmező kiegészítések:** Előfizetői átadási pont: az előfizetői tápvezeték hálózat felőli végénél kialakított mérőpont.

**7.3. A mért jellemzők:** Az előfizetői hozzáférési ponton vivő/zaj viszony mérése kalibrált jelszintmérővel.

**7.4. Minőségi mutató származtatása:** Mérési pontonként valamennyi átvitt csatorna vivő/zaj viszonyát meg kell mérni és a legalacsonyabb szintet kell mérési eredménynek tekinteni. A mutatót az előfizetői átadási ponton kell mérni, kalibrált jelszintmérővel. A fenti mérési eredményeket csökkenő sorrendbe kell helyezni és az esetek 80%-ában teljesített értéket kell teljesítési értéknek tekinteni.

célérték:	44 dB
-----------	-------

## 8. MODULÁCIÓS HIBAARÁNY AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONTON (digitális szolgáltatás esetén)

- 8.1. Minőségi mutató meghatározása:** Az adatgyűjtési időszakban mért modulációs hibaarány az előfizetői átadási pontokon.
- 8.2. Értelmező kiegészítések:** Előfizetői átadási pont: az előfizetői tápvezeték hálózat felőli végénél kialakított mérőpont.
- 8.3. A mért jellemzők:** Az előfizetői hozzáférési ponton mért modulációs hibaarány.
- 8.4. Minőségi mutató származtatása:** Mérési pontonként valamennyi átvitt csatorna vivő/zaj viszonyát meg kell mérni és a legalacsonyabb szintet kell mérési eredménynek tekinteni. A mutatót az előfizetői átadási ponton kell mérni, kalibrált jelszintmérővel. A fenti mérési eredményeket csökkenő sorrendbe kell helyezni és az esetek 80%-ában teljesített értéket kell teljesítési értéknek tekinteni.

célérték:	min. 30 dB
-----------	------------

## 9. ELŐFIZETŐI PANASZOK SZÁMA

- 9.1. Minőségi mutató meghatározása:** Az adatgyűjtési időszakban bejelentett előfizetői panaszok száma ezer előfizetőre vetítve (BP) [db/ezer előfizető]
- 9.2. Értelmező kiegészítések:** Bejelentett előfizetői panasz: az előfizető által a szolgáltatónál az adott szolgáltatásra vonatkozóan írásban, telefonon, illetve személyesen bejelentett panasz.
- 9.3. A mért jellemzők:** Bejelentett előfizetői panaszok száma (BPSZ) [db] Átlagos előfizetői szám (AESZ): az adatgyűjtési időszak elején és végén nyilvántartott előfizetők számának számtani átlaga [előfizető]
- 9.4. Minőségi mutató származtatása:** A bejelentett előfizetői panaszok száma osztva az adatgyűjtési időszak átlagos előfizetői számával és az így kapott érték szorozva 1000-rel.

## 10. MINŐSÉGI PANASZOK SZÁMA

- 10.1. Minőségi mutató meghatározása:** A minőségi előfizetői panaszok száma ezer előfizetőre vetítve (MP) [db/ezer előfizető] vagy [db/előfizető]
- 10.2. Értelmező kiegészítések:** Minőségi panasz: Az ÁSZF-ben meghatározott minőségi mutatók teljesítésére, vagy szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés.
- 10.3. A mért jellemzők:** Minőségre vonatkozó panaszok száma (MPSZ) [db] Átlagos előfizetői szám (AESZ): az adatgyűjtési időszak elején és végén nyilvántartott előfizetők számának számtani átlaga [előfizető]
- 10.4. Minőségi mutató származtatása:** A minőségre vonatkozó panaszok száma osztva az átlagos előfizetői számmal és a kapott érték szorozva 1000- rel.



## 11. A JOGOS MINŐSÉGI PANASZOK SZÁMA

- 11.1. Minőségi mutató meghatározása:** Az adatgyűjtési időszakban jogosnak elismert minőségi panaszok száma ezer előfizetőre vetítve (JP) [db/ezer előfizető] vagy [db/előfizető]
- 11.2. Értelmező kiegészítések:** Minőségi panasz: Az ÁSZF-ben meghatározott minőségi mutatók teljesítésére, vagy szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés. Jogosnak elismert panasz: a szolgáltató ÁSZF-jében meghatározott érdekkörébe tartozó, a szolgáltató által vagy jogorvoslat útján elismert panasz.
- 11.3. A mért jellemzők:** Jogosnak elismert panaszok száma (JPSZ) [db]
- 11.4. Minőségi mutató származtatása:** A minőségre vonatkozó panaszok száma osztva az átlagos előfizetői számmal és a kapott érték szorozva 1000- rel.

## 12. AZ ÜGYINTÉZÉS ELLENI PANASZOK SZÁMA

- 12.1. Minőségi mutató meghatározása:** Az ügyintézés elleni panaszok száma ezer előfizetőre vetítve (ÜGYP) [db/ezer előfizető] vagy [db/előfizető]
- 12.2. Értelmező kiegészítések:** Ügyintézés elleni panasz: az ügyintézés eljárásával, illetve az eljáró munkatárs személyével kapcsolatban felmerült előfizetői elégedetlenség szolgáltató felé történő kinyilvánítása.
- 12.3. Kizárt esetek:**
- a számlapanasz
  - a minőségi panasz.

**A mért jellemzők:** Ügyintézés elleni panaszok száma (ÜPSZ) [db] Átlagos előfizetői szám (AESZ): az adatgyűjtési időszak elején és végén nyilvántartott előfizetők számának számtani átlaga [előfizető]

## A. 2. Melléklet

### Egyszeri díjak és költségek

Díjtétel neve	Bruttó díj
Belépési, bekötési díj	2000 Ft
Adminisztrációs díj	1000 Ft
Átírási díj	0 Ft
Expressz kiszállási díj/alkalom	6000 Ft
Fizetési felszólítás díja/db	500 Ft
Készülék behangolási díj/végberendezés	2000 Ft
Korlátozás feloldási/visszakapcsolási díj	5000 Ft
Kiszállási díj	5000 Ft
Csomagváltási díj/alkalom	0 Ft
További vételi hely kiépítési díj	5000 Ft

### Egyéb díjak

Díjtétel megnevezése	Bruttó díj
Belépési díj	2000 Ft
Átírás díja	0 Ft
ÁSZF másolatának díja oldalanként	10 Ft
Fizetési felszólító és korlátozásról szóló értesítőlevél kezelési költsége	500 Ft
Csomag módosítás díja (negyedévente egy alkalommal díjmentes)	0 Ft
Egyszeri - szüneteltetési díj	6000 Ft
Visszakapcsolási díj	5000 Ft

Végberendezés beállítási díj	2000 Ft
Átalány kártérítés (Set top box)	5 000 Ft
Átalány kártérítés (HD Set top box)	15 000 Ft
Átalány kártérítés (kódkártya)	3 000 Ft
Set top box tartozék átalány kártérítés díja (távírányító, tápegység és/vagy HDMI kábel)	4 000 Ft
Set top box, bérleti díj	510 Ft/hó

## B. Melléklet

### 1. A kábeltelevízió szolgáltatás keretében elérhető analóg csatornakiosztások Analóg programcsomagok választéka Pilisszentkereszt

Szociális programcsomag					
Sorszám	Műsor			csatorna	frekvencia Mhz
	neve	Nyelve	jellege		
1.	MTV1	Magyar	Közszolgálati	O3	77,25
2.	MTV2	Magyar	Közszolgálati	O4	85,25
3.	BIATV	Magyar	Helyi közműsor- szolgáltatás	O5	93,25
4.	Duna Tv	Magyar	Közszolgálati	S03	119,25
5.	Duna World	Magyar	Közszolgálati	S04	126,25

A szociális programcsomag havi előfizetési díja: 984 Ft+ÁFA = 1250 Ft

Basic programcsomag					
Sorszám	Műsor			csatorna	frekvencia Mhz
	neve	Nyelve	jellege		
6.	Viasat 3	Magyar	Film, sorozat	S06	140,25
7.	M3 Anno	Magyar	Közszolgálati	S07	147,25
8.	Disney Channel	Magyar	Mese	S08	154,25
9.	Hír Tv	Magyar	Hír	S09	161,25
10.	Eurosport	Magyar	Sport	S10	168,25
11.	Spektrum Tv	Magyar	Ismeretterjesztő	C06	182,25
12.	F & H	Magyar	Ismeretterjesztő	C07	189,25
13.	Mini-Max	Magyar	Mese	C08	196,25
14.	National Geographic	Magyar	Ismeretterjesztő	C09	203,25
15.	Markiza	Szlovák	Kereskedelmi	C12	224,25
16.	Magyar ATV	Magyar	Hír	S11	231,25
17.	Spektrum Home	Magyar	Ismeretterjesztő	S12	238,25
18.	Universal Channel	Magyar	Film	S13	245,25
19.	PAX Tv	Magyar	Vallás, kultúra	S14	252,25
20.	Viva +	Magyar	Zene	S15	259,25
21.	Film mánia	Magyar	Film	S16	266,25
22.	Tv Paprika	Magyar	Kereskedelmi	S17	273,25
23.	Cool Tv	Magyar	Film, sorozat	S18	280,25
24.	Digi Sport	Magyar	Sport	S19	287,25
25.	Travel Channel	Magyar	Utazás	S20	294,25
26.	TA-3	Szlovák	Kereskedelmi	S21	303,25
27.	RTL	Német	Kereskedelmi	S22	311,25
28.	Sorozat +	Magyar	Sorozatok	S23	319,25
29.	CNN	Angol	Kereskedelmi	S24	327,25
30.	M4 sport	Magyar	Sport	S25	335,25
31.	STV-1	Szlovák	Kereskedelmi	S26	343,25

A Basic programcsomag havi előfizetési díja: 1527 Ft+ÁFA = 1940 Ft

Kábeltv alap csomag magában foglalja a szociális és a basic csomagot, melynek együttes ára  
2512 Ft+ÁFA = 3190 Ft

<b>Bővített programcsomag</b>					
Sorszám	Műsor			csatorna	frekvencia Mhz
	neve	nyelve	jellege		
33.	Viasat History	Magyar	Ismeretterjesztő	C21	471,25
34.	Story 5	Magyar	kereskedelmi	C22	479,25
35.	Film+	Magyar	Film	C23	487,25
36.	Mezzo	Francia	Zene	C25	503,25
37.	BBC Earth	Magyar	Ismeretterjesztő	C26	511.25
38.	AXN	Magyar	Film, sorozat	C27	519,25
39.	Sport1	Magyar	Sport	C28	527,25
40.	VH1	Magyar	Zene	C29	535,25
41.	Comedy Central	Magyar	Humor	C30	543,25
42.	Sport 2	Magyar	Sport	C31	551,25
43.	Sport klub	Magyar	Sport	C32	559,25
44.	Nat Geo Wild	Magyar	Ismeretterjesztő	C33	567,25

A Bővített programcsomag havi előfizetési díja: 2.173 Ft+ÁFA = 2.760 Ft

2. A kábeltelvízió szolgáltatás keretében elérhető digitális csatornakiosztások

#### **Digitális programcsomagok választéka Biatorbágy, Herceghalom**

CI modul egyszeri díja: **13.500.- Ft/db**

**Digitális Set-Top Boxban Conax kártya bérleti díj: 510 Ft/hó/db, 12 hó**

**hűségnyilatkozattal az első Boksiban 0 Ft. CI modulban a Conax kártya használati díja: 510 Ft/hó/db, 12 hó hűségnyilatkozattal az első kártya 0 Ft**

<b>Közszolgálati csomag</b>			
Sorszám	Műsor		
	neve	Nyelve	Jellege
1.	M1	Magyar	Közszolgálati
2.	M2	Magyar	Közszolgálati
3.	M3	Magyar	Közszolgálati
4.	M4 Sport	Magyar	Sport
5.	M5	Magyar	Közszolgálati
6.	Duna Tv	Magyar	Közszolgálati
7.	Duna World	Magyar	Közszolgálati
8.	Pax Tv	Magyar	Vallás, kultúra
9.	Biatv	Magyar	Ismeretterjesztő
10.	RTL Klub	Magyar	Kereskedelmi
11.	TV2	Magyar	Kereskedelmi
12.	3Sat	Német	Közszolgálati
13.	ZDF Infokanal	Német	Hír
14.	ZDF	Német	Közszolgálati
15.	ZDF Neo	Német	Közszolgálati

16.	Das Erste	Német	Közszolgálati
17.	Arte	Német	kulturális
18.	Eins Plus	Német	Eins Plus
19.	Sat 1	Német	Kereskedelmi
20.	PRO 7	Német	Kereskedelmi
21.	Cable1	Német	Kereskedelmi
22.	N 24	Német	Hír
23.	RTL	Német	Kereskedelmi
24.	Super RTL	Német	Kereskedelmi
25.	RTLII	Német	Kereskedelmi
26.	Vox	Német	Kereskedelmi
27.	CNBC Europe	Angol	Hír
28.	BBC World	Angol	Hír
29.	TV5 Monde	Francia	Közszolgálati
30.	Rai 1	Olasz	Közszolgálati
31.	Rai News	Olasz	Hír
32.	Russia Today	Angol	Hír
33.	CCTV9	Angol	Hír
34.	TVEi	Spanyol	Közszolgálati
35.	M1 HD	Magyar	Közszolgálati
36.	M2 HD	Magyar	Közszolgálati
37.	M4 HD	Magyar	Sport
38.	M5 HD	Magyar	Közszolgálati
39.	Duna HD	Magyar	Közszolgálati
40.	DUNA World HD	Magyar	Közszolgálati
41.	BiaTv HD	Magyar	Ismeretterjesztő
42.	RTL Klub HD	Magyar	Kereskedelmi
43.	TV2 HD	Magyar	Kereskedelmi
44.	ZDF Neo HD	Német	Közszolgálati

A közszolgálati programcsomag havi előfizetési díja: 1417 Ft + ÁFA = 1800 Ft

<b>Ismeretterjesztő programcsomag</b>			
Sor-szám	Műsor		
	neve	Nyelve	Jellege
1.	BBC Earth	Magyar	Ismeretterjesztő
2.	Da Vinci Learning	Magyar	Ismeretterjesztő
3.	Travel Channel	Magyar	Ismeretterjesztő
4.	Tv Paprika	Magyar	Gasztronómia
5.	Spektrum Home	Magyar	Lakberendezés
6.	Discovery	Magyar	Ismeretterjesztő
7.	Discovery ID	Magyar	Ismeretterjesztő
8.	Discovery HD	Magyar	Ismeretterjesztő
9.	BBC Earth HD	Magyar	Ismeretterjesztő
10.	DTX HD	Magyar	Ismeretterjesztő

Az ismeretterjesztő programcsomag havi előfizetési díja: 456 Ft + ÁFA = 580 Ft

<b>Tudományos programcsomag</b>			
Sor-szám	Műsor		
	neve	Nyelve	Jellege
1.	Nat Geo Wild	Magyar	Ismeretterjesztő
2.	DOQ	Magyar	Ismeretterjesztő
3.	National Geographic	Magyar	Ismeretterjesztő
4.	Spektrum	Magyar	Ismeretterjesztő
5.	Viasat History	Magyar	Ismeretterjesztő
6.	Animal Planet	Magyar	Ismeretterjesztő
7.	Discovery Science	Magyar	Ismeretterjesztő
8.	Discovery ShowcaseHD	Magyar	Ismeretterjesztő

A tudományos programcsomag havi előfizetési díja: 398 Ft + ÁFA = 505 Ft

<b>Sorozat 1. programcsomag</b>			
Sor-szám	Műsor		
	neve	Nyelve	Jellege
1.	AXN	Magyar	Film, sorozat
2.	Sony Movie Channel	Magyar	Film, sorozat
3.	Sony Max	Magyar	Film, sorozat
4.	Viasat 3	Magyar	Film, sorozat
5.	AXN HD	Magyar	Film, sorozat

A sorozat 1. programcsomag havi előfizetési díja: 236 Ft + ÁFA = 300 Ft

<b>Sorozat 2. programcsomag</b>			
Sor-szám	Műsor		
	neve	Nyelve	Jellege
1.	Viasat 6	Magyar	Film, sorozat
2.	Sorozat+	Magyar	Film, sorozat
3.	Cool	Magyar	Film, sorozat
4.	Story4	Magyar	Sorozat
5.	Story5	Magyar	Sorozat
6.	Cool HD	Magyar	Film, sorozat

A sorozat2 programcsomag havi előfizetési díja: 236 Ft + ÁFA = 300 Ft

<b>Zene 1. programcsomag</b>			
Sor-szám	Műsor		
	neve	Nyelve	Jellege
1.	MTV Dance	Magyar	Zene
2.	MTV Hits	Magyar	Zene
3.	MTV Rocks	Magyar	Zene

A zene1 programcsomag havi előfizetési díja: 236 Ft + ÁFA = 300 Ft

<b>Zene 2. programcsomag</b>			
Sor-szám	Műsor		
	neve	Nyelve	Jellege
1.	Mezzo	Magyar	Zene
2.	Sláger Tv	Magyar	Zene
3.	VH1	Magyar	Zene

A zene2 programcsomag havi előfizetési díja: 220 Ft + ÁFA = 280 Ft

<b>Sport I. programcsomag</b>			
Sor-szám	Műsor		
	neve	Nyelve	Jellege
1.	Eurosport 1	Magyar	Sport
2.	Eurosport 2	Magyar	Sport
3.	F&H	Magyar	Sport

A

sport1 programcsomag havi előfizetési díja: 260 Ft + ÁFA = 330 Ft

<b>Sport II. programcsomag</b>			
Sor-szám	Műsor		
	neve	Nyelve	Jellege
1.	Sport 1	Magyar	Sport
2.	Sport 2	Magyar	Sport

A

sport2 programcsomag havi előfizetési díja: 394 Ft + ÁFA = 500 Ft



<b>Sport III. programcsomag</b>			
Sor-szám	Műsor		
	neve	Nyelve	Jellege
1.	Digi Sport1	Magyar	Sport
2.	Digi Sport2	Magyar	Sport
3.	Digi Sport1 HD	Magyar	Sport
4.	Digi Sport2 HD	Magyar	Sport

A

sport3 programcsomag havi előfizetési díja: 315 Ft + ÁFA = 400 Ft

<b>Sport IV. programcsomag</b>			
Sor-szám	Műsor		
	neve	Nyelve	Jellege
1.	Spiler TV	Magyar	Sport
2.	Spiler TV HD	Magyar	Sport

A

sport4 programcsomag havi előfizetési díja: 315 Ft + ÁFA = 400 Ft

<b>Digitális HBO pak programcsomag</b>			
Sor-szám	Műsor		
	neve	Nyelve	Jellege
1.	HBO	Magyar	Mozi
2.	HBO 2	Magyar	Mozi
3.	HBO Comedy	Magyar	Mozi
4.	HBO HD	Magyar	Mozi

Az HBO pak programcsomag havi előfizetési díja: 2000 Ft + ÁFA = 2540 Ft

Egy éves hűségidő vállalása esetén: 1602 Ft + ÁFA = 2035 Ft

<b>Digitális HBO Max Pak programcsomag</b>			
Sor-szám	Műsor		
	neve	Nyelve	Jellege
1.	HBO	Magyar	Mozi
2.	HBO 2	Magyar	Mozi
3.	HBO Comedy	Magyar	Mozi
4.	Cinemax	Magyar	Mozi
5.	Cinemax 2	Magyar	Mozi
6.	HBO HD	Magyar	Mozi

Az HBO Max pak programcsomag havi előfizetési díja: 2917 Ft + ÁFA = 3705 Ft

Egy éves hűségidő vállalása esetén: 2000 Ft + ÁFA = 2540 Ft

<b>Mese I. programcsomag</b>			
Sor-szám	Műsor		
	neve	Nyelve	Jellege
1.	Ki.Ka	Magyar	Mese
2.	Disney Channel	Magyar	Mese
3.	Minimax	Magyar	Mese
4.	Jim-Jam	Magyar	Mese

A mese1 programcsomag havi előfizetési díja: 197 Ft + ÁFA = 250 Ft

<b>Mese II. programcsomag</b>			
Sor-szám	Műsor		
	neve	Nyelve	Jellege
1.	Cartoon Network	Magyar	Mese
2.	Nickelodeon	Magyar	Mese
3.	Boomerang	Magyar	Mese

mese 2 programcsomag havi előfizetési díja: 197 Ft + ÁFA = 250 Ft

<b>Szórakoztató programcsomag</b>			
Sor-szám	Műsor		
	neve	Nyelve	Jellege
1.	RTLII	Magyar	Kereskedelmi
2.	Super Tv2	Magyar	Kereskedelmi
3.	Prime	Magyar	Kereskedelmi
4.	Comedy Central	Magyar	Humor
5.	Comedy Central Family	Magyar	
6.	Mozi+	Magyar	Sorozat
7.	TLC	Magyar	Életmód
8.	Humor +	Magyar	
9.	RTL 2 HD	Magyar	
10.	Super TV2 HD	Magyar	

szórakoztató programcsomag havi előfizetési díja: 362 Ft + ÁFA = 460 Ft

<b>Film programcsomag</b>			
Sor-szám	Műsor		
	neve	Nyelve	Jellege
1.	Film+	Magyar	Film
2.	Filmmánia	Magyar	Film
3.	Paramount	Magyar	Film
4.	Film+ HD	Magyar	Film

film programcsomag havi előfizetési díja: 173 Ft + ÁFA = 220 Ft

A

A

A

<b>Hír programcsomag</b>			
Sor-szám	Műsor		
	neve	Nyelve	Jellege
1.	HírTv	Magyar	Hír
2.	ATV	Magyar	Hír
3.	Echo Tv	Magyar	Hír
4.	CNN	Magyar	Hír

hír programcsomag havi előfizetési díja: 236 Ft + ÁFA = 300 Ft

„3 az egyben” 12 hónap hűségnyilatkozattal

5 mini csomag + net kezdő ( 50 M/ 2 M) + telefon csomag	6830 Ft
5 mini csomag + net alap ( 70 M/ 3,5 M) + telefon csomag	7930 Ft
5 mini csomag + net alap plusz (150 M/ 7,5 M) + telefon csomag	10425 Ft
5 mini csomag + net profi (300 M/ 15 M) + telefon csomag	12185 Ft
9 mini csomag + net kezdő (50 M/2 M) + telefon csomag	8060 Ft
9 mini csomag + net alap (70 M/3,5 M) + telefon csomag	9160 Ft
9 mini csomag + net alap plusz (150 M/7,5 M) + telefon csomag	11655 Ft
9 mini csomag + net profi (300 M/ 15 M) + telefon csomag	13415 Ft

## Digitális programcsomagok választéka Pilisszentkereszt

Digitális Alap programcsomag			
Sor-szám	Műsor		
	neve	Nyelve	Jellege
1.	Mtv1	Magyar	Közszolgálati
2.	Mtv2	Magyar	Közszolgálati

Az alap programcsomag havi előfizetési díja: 0 Ft

### Digitális kiegészítő csomagok

Digitális HBO pak programcsomag			
Sor-szám	Műsor		
	neve	Nyelve	Jellege
1.	HBO	Magyar	Mozi
2.	HBO 2	Magyar	Mozi
3.	HBO Comedy	Magyar	Mozi

Az HBO pak programcsomag havi előfizetési díja: 2.000 Ft+ÁFA = 2540 Ft  
Egy éves hűségidő vállalása esetén: 1602 Ft + ÁFA = 2035 Ft

Digitális HBO Max Pak programcsomag			
Sor-szám	Műsor		
	neve	Nyelve	Jellege
1.	HBO	Magyar	Mozi
2.	HBO 2	Magyar	Mozi
3.	HBO Comedy	Magyar	Mozi
4.	Cinemax	Magyar	Mozi
5.	Cinemax 2	Magyar	Mozi

Az HBO Max pak programcsomag havi előfizetési díja: 2.917 Ft+ÁFA = 3705 Ft  
Egy éves hűségidő vállalása esetén: 2000 Ft + ÁFA = 2540 Ft

Digitális Cinemax programcsomag			
Sor-szám	Műsor		
	neve	Nyelve	Jellege
1.	Cinemax	Magyar	Mozi
2.	Cinemax 2	Magyar	Mozi

A Cinemax programcsomag havi előfizetési díja: 1582 Ft+ÁFA = 2010 Ft

A minden csomagban elérhető rádióműsorok az alábbiak:

Sor-szám	Rádióműsor	
	neve	nyelve
1.	Mr1 Kossuth	magyar
2.	Mr2 Petőfi	magyar
3.	Mr3 Bartók	magyar

„3 az egyben” 12 hónap hűségnyilatkozattal

Kábeltv alap csomag + net kezdő csomag ( 3,5 M/256 kbps) + telefon csomag	6887 Ft
Kábeltv alap csomag + net alap csomag ( 7 M/512 kbps) + telefon csomag	8030 Ft
Kábeltv alap csomag + net alap plusz csomag (13 M/768 kbps) + telefon csomag	10855 Ft
Kábeltv alap csomag + net profi csomag (23 M/1,5 M) + telefon csomag	12834 Ft

„3 az egyben + 1”

Kábeltv alap csomag + Kábeltv bővített + net kezdő csomag (3,5M/256 kbps) + telefon csomag	8117 Ft
Kábeltv alap csomag + Kábeltv bővített + net alap csomag (7 M/512 kbps) + telefon csomag	9260 Ft
Kábeltv alap csomag + Kábeltv bővített + net alap plusz csomag (13 M/768 kbps) + telefon csomag	12085 Ft
Kábeltv alap csomag + Kábeltv bővített + net profi csomag (23 M/1,5 Mbps) + telefon csomag	14064 Ft

## **C. Melléklet**

A kábeltelevízió szolgáltatás területi lefedettsége, a települések ügyfélszolgálati irodái szerinti bontásban:

Terület megjelölése: Biatorbágy, Herceghalom, Pilisszentkereszt

Ügyfélszolgálati iroda: 2051 Biatorbágy Tánacsics utca 17.

## Az egyedi előfizetői szerződés KÖTELEZŐ tartalma

Az egyedi előfizetői szerződésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- a) személyes adatok, amennyiben értelmezhető:
  - aa) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,
  - ab) az előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
  - ac) az előfizető születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve,
  - ad) kiskorú, vagy cselekvőképességében az előfizetői szerződés megkötésével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő aa)-ac) pont szerinti adatai,
  - ae) az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, szükség esetén pénzforgalmi számlaszáma,
  - af) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek;
- b) a szolgáltató adatai:
  - ba) a szolgáltató neve, székhelye, levelezési címe,
  - bb) a szolgáltató cégjegyzékszám,
  - bc) a központi ügyfélszolgálat telefonszáma és e-mail címe,
  - bd) a hibabejelentő valamennyi elérhetősége,
  - be) az internetes honlap elérhetősége,
  - bf) az általános szerződési feltételek elérhetősége, amennyiben az egyes fejezetek külön-külön is elérhetők, a fejezetek elérhetősége;
- c) az előfizetői szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás:
  - ca) a szolgáltatás, a díjcsomag megnevezése, az előfizető által kért szolgáltatások, az előfizető tájékoztatása arról, hogy az igénybe vett szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e, az előfizetői hozzáférési pont helye,
  - cb) a szolgáltatás megkezdésének határideje,
  - cc) alapvető díjszabás (rendszeres díjak, különösen előfizetési díj, forgalmi díj), utalás arra, hogy a szolgáltatáshoz kapcsolódó valamennyi egyéb díj az általános szerződési feltételekben hol található, azzal, hogy e díjak az egyedi előfizetői szerződés részét képezik anélkül, hogy azok az egyedi előfizetői szerződésben tételesen fel lennének sorolva,
  - cd) a díjfizetés módja,
  - ce) a számlakibocsátás határideje,
  - cf) telefonszolgáltatás esetén az előfizető hívószáma, amennyiben a szolgáltató a szolgáltatáshoz telefonszámot rendelt és az rendelkezésre áll, vagy amennyiben az

előfizetői szerződéskötés időpontjában nem áll rendelkezésre, az előfizetői hívószám közlésének határideje,

- cg) a nyújtott kedvezmények meghatározása és mértéke;
- d) az előfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama, jelenlévők között kötött határozott idejű előfizetői szerződés esetén a határozott időtartam lejáratának napja;
- e) amennyiben értelmezhető, az előfizető egyértelmű (igen/nem) nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje:
  - ea) az előfizetői névjegyzékkel,
  - eb) a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásával,
  - ec) az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítése és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésével,
  - ed) a tételes számlamelléklet, vagy a hívásrészletező igénylésével,
  - ee) az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóval,
  - ef) az egyéni előfizetői minőséggel,
  - eg) a kis- és középvállalkozási minőséggel,
  - eh) az egyedi előfizetői szerződésben foglaltak megismerésével,
  - ei) a 8. § (2) bekezdés szerinti, a felmondási jogra vonatkozó tájékoztatás tudomásul vételével kapcsolatos nyilatkozat az Eht.-ban foglaltaknak megfelelően;
- f) amennyiben a szolgáltató az adott szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként összeghatárokat, vagy adatmennyiségeket határoz meg, és ezek túllépése esetén az Eht. 137. § (1) bekezdés d) pontja szerinti korlátozással él, az erre vonatkozó külön feltételek, valamint ezek elfogadásáról szóló, az előfizető külön, egyértelmű (igen/nem) nyilatkozata;
- g) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák az előfizetői szerződés módosításának eseteit, feltételeit, az egyoldalú módosítás esetén az előfizetőt megillető jogokat;
- h) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák az előfizetői szerződés megszűnésének eseteit, feltételeit és jogkövetkezményeit;
- i) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák azt, hogy jogvita esetén milyen típusú eljárások állnak az előfizető rendelkezésére, valamint ezen eljárásokkal és az eljáró szervekkel kapcsolatos tájékoztatás;
- j) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szolgáltatói szerződésszegés jogkövetkezményeit, így különösen a szolgáltatás minőségére, korlátozására, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az előfizetőt megillető kötbér mértékét;
- k) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák az előfizetői szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit;



*l)* utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjait, valamint a hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat;

*m)* üzleti előfizető esetén a 4. § (4) és (5) bekezdésében foglaltakat.

A szolgáltató tájékoztatásként köteles csatolni az egyedi előfizetői szerződéshez az előfizetői szerződés megkötésekor hatályos általános szerződési feltételei szerinti, az előfizető lakcíméhez vagy tartózkodási helyéhez legközelebb lévő ügyfélszolgálat címet, telefonszámát és nyitvatartási idejét, amennyiben ez eltér az (1) bekezdés *bc)* pont alapján feltüntetettétől.

A szolgáltató az Eht. 154. § (1) bekezdése alapján a számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából az (1) bekezdés *a)* pontja szerinti személyes adatokat kezelheti.

Az egyedi előfizetői szerződések mintáit a szolgáltató köteles internetes honlapján az általános szerződési feltételek mellett közzétenni.