



EuroCable Magyarország Kft.

**Előfizetői hírközlési szolgáltatások
(mikrohullámú MMDS műsorterjesztés)
nyújtására vonatkozó**

**Általános Szerződési Feltételei
egységes szerkezetben**

Hatályba lépés kelte: 2018. május 27.

Az utolsó módosításának kelte: 2018. április 08.

Készült: 2017.december 08.

TARTALOMJEGYZÉK

1. ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG	7
1.1. A SZOLGÁLTATÓ NEVE ÉS CÍME	7
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	7
1.3. A SZOLGÁLTATÓ HIBABEJELENTŐJÉNEK VALAMENNYI ELÉRHETŐSÉGE (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG, NYITVATARTÁSI IDŐ)	8
1.4. A SZOLGÁLTATÓ INTERNETES HONLAPJÁNAK CÍME	8
1.5. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE	8
1.6. A FELEK KÖZÖTTI KAPCSOLATTARTÁS FORMÁJA	9
2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI	9
2.1. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, A RENDELET 5. § (2) BEKEZDÉSE SZERINTI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE IRÁNYULÓ AJÁNLAT TARTALMI ELEMEI	10
2.1.1. Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás.....	10
2.1.2. Az előfizetői szerződés megkötése, létrejötte	13
2.1.3. Az Előfizetői Szerződés létrejöttének módja	15
2.2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ELŐFIZETŐI ADATOK LISTÁJA	16
2.3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ESETLEGES IDŐBELI, SZEMÉLYI, TÁRGYI ÉS EGYÉB KORLÁTAI	16
2.3.1. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei	16
2.3.2. A szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai.....	16
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 SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA	18
3.1.1. MIKROHULLÁMÚ SUGÁRZÁS ÚTJÁN TÖRTÉNŐ MŰSORTERJESZTÉS.....	18
3.1.2. A SZOLGÁLTATÓ TERMÉKEI	22
3.2. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVEHETŐSÉGÉNEK FÖLDRAJZI TERÜLETE.....	22

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.....	23
3.4. TÁJÉKOZTATÁS ARRÓL, HOGY A SZOLGÁLTATÁS EGYETEMESSZOLGÁLTATÁSA.....	23
3.5. A SZOLGÁLTATÓ FELELŐSSÉGI HATÁRÁT JELENTŐ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT HELYE	23
4. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA	23
4.1. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS AZ ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉNEK AZ ELŐFIZETŐK ÉS FELHASZNÁLÓK VÉDELMEVEL ÖSSZEFÜGGŐ KÖVETELMÉNYEIRŐL, VALAMINT A DÍJAZÁS HITELESSÉGÉRŐL SZÓLÓ NMHH RENDELETBEN MEGHATÁROZOTT EGYEDI, TOVÁBBÁ A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL ÖNKÉNT VÁLLALT EGYEDI SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEINEK CÉLÉRTÉKEI.....	23
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	24
4.3. TÁJÉKOZTATÁS AZON INTÉZKEDÉSRŐL, AMELYEKET A SZOLGÁLTATÓ A HÁLÓZAT ÉS SZOLGÁLTATÁS BIZTONSÁGÁT ÉS A HÁLÓZAT EGYSÉGÉT BEFOLYÁSOLÓ ESEMÉNYEKSEL ÉS FENYEGETÉSEKSEL, VALAMINT SEBEZHETŐ PONTOKKAL KAPCSOLATBAN TEHET.....	24
4.4. AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI.....	24
4.4.1. A csatlakoztatás feltételei	24
4.4.2. Végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége	25
4.4.3. Az Előfizetői Hozzáférési Pont ellenőrzésének és a hibaelhárításának a lehetővé tétele	25
5. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA, FELFÜGGESZTÉSE	26
5.1. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSÉNEK ESETEI, FELTÉTELEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELTETÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELTETÉS ESETEI	26
5.1.1. Szünetelés a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból	26
5.1.2. Szünetelés az Előfizető kérelmére.....	26
5.2. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK, ÍGY KÜLÖNÖSEN AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL INDÍTOTT VAGY AZ ELŐFIZETŐNÉL VÉGZŐDTETETT FORGALOM KORLÁTOZÁSÁNAK, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI VAGY MÁS JELLEMZŐI CSÖKKENTÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, TOVÁBBÁ A MEGVALÓSÍTÁSÁNAK MÓDJAI	27
5.3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS FELFÜGGESZTÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI.....	28
6. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAEHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK.....	28
6.1. HIBABEJELENTÉSEK KEZELÉSE, FOLYAMATA, A VÁLLALT HIBAEHÁRÍTÁSI HATÁRIDŐ, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉRE ÉS A HIBA ELHÁRÍTÁSÁRA VONATKOZÓ ELJÁRÁS.....	28
6.1.1. Hibaelhárítási célértékek, határidő	28
6.1.2. A hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete	28
6.1.3. Hibaelhárítás.....	29

6.2. AZ ELŐFIZETŐ JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN	30
6.2.1. Általános szabályok	30
6.2.2. A szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja.....	30
6.3. AZ ELŐFIZETŐI PANASZOK KEZELÉSE, FOLYAMATA (DÍJREKLAMÁCIÓ ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK INTÉZÉSE)	31
6.3.1. Előfizetői bejelentések, egyéb panaszok intézése.....	31
6.3.2. Díjreklamáció.....	32
6.3.3. A kártérítés általános szabályai és korlátai.....	32
6.4. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, AZ ÜGYFELEK SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL VÁLLALT KISZOLGÁLÁSI IDEJE	33
6.5. A TUDA KOZÓ SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE	34
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	34
7. DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR:.....	34
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.....	34
7.2. A KÜLÖNBÖZŐ FIZETÉSI MÓDOKBÓL ADÓDÓ, ELŐFIZETŐT ÉRINTŐ ELTÉRÉSEK	35
7.3. A KÁRTÉRÍTÉSI ELJÁRÁS SZABÁLYAI	36
7.4. AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR MEGHATÁROZÁSA, MÉRTÉKE ÉS A KÖTBÉRFIZETÉS MÓDJAI.....	36
7.4.1. A Szolgáltató által fizetendő kötbér	36
7.4.2. Az Előfizető által fizetendő kötbér	38
8. A SZÁMHORDOZÁSSAL, A SZÜNETMENTES SZOLGÁLTATÓVÁLTÁSSAL, A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁSOK RÉSZLETES SZABÁLYAI.....	38
8.1. A TELEFONSZOLGÁLTATÓK ESETÉBEN A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI	38
8.2. INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÓK ESETÉBEN A SZÜNETMENTES SZOLGÁLTATÓVÁLTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI, AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÁS SAJÁTOS SÁGAI LEHETŐVÉ TESZIK.....	38
8.3. A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁST BIZTOSÍTÓ HÁLÓZATI SZERZŐDÉSEK BEN FOGLALTAKKAL ÖSSZHANGBAN	38
9. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA.....	38

9.1. Az Előfizetői Szerződés időtartama	38
9.2. A határozott időtartamú Előfizetői Szerződéssel kapcsolatos rendelkezések	39
10. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG	40
10.1. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZELT ADATOK FAJTÁI, TÁROLÁSUK ÉS ESETLEGES TOVÁBBÍTÁSUK CÉLJA, IDŐTARTAMA	40
10.2. AZ ELŐFIZETŐ TÁJÉKOZTATÁSA AZ ADATBIZTONSÁGI SZABÁLYOKRÓL, TOVÁBBÁ AZ ADATKEZELÉSEL KAPCSOLATOS JOGAIRÓL ÉS KÖTELEZETTSÉGEIRŐL	40
11. AZ ELŐFIZETŐ JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE (KÜLÖNÖSEN ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉKRE, A FORGALMI ADATOKON KÍVÜLI HELYMEGHATÁROZÓ ADATOK NYÚJTÁSÁRA, ÉRTÉKNÖVELT SZOLGÁLTATÁSOK NYÚJTÁSÁHOZ, ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTÉKESÍTÉSÉRE, ÉS ÜZLETSZERZÉS CÉLJÁBÓL TÖRTÉNŐ SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉRE, TÉTELES SZÁMLAMELLÉKLET, HÍVÁSRESZLETEZŐ IGÉNYLÉSÉRE, AZ ELŐVÁLASZTÁSSAL VÁLASZTOTT KÖZVETÍTŐ SZOLGÁLTATÓRA, AZ EGYÉNI ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZATOK)	40
12. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK, MEGSZŪNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI.....	41
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.....	41
12.1.1. Szerződésmódosítás közös megegyezéssel	41
12.1.2. A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása	42
12.1.3. Egyoldalú szerződésmódosítás esetén az Előfizető tájékoztatásának módja.....	43
12.2. AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI, FELTÉTELEI, A MÓDOSÍTÁS TELJESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE	44
12.2.1. Áthelyezés/címzés módosítása:	44
12.2.2. Módosulás az Előfizető adataiban	45
12.2.3. Átírás	45
12.2.4. Az Előfizető főcsomag-módosítási joga	46
12.2.5. Kiegészítő csomagok megrendelése és lemondása	46
12.2.6. Szerződésmódosítással kapcsolatos egyéb szabályok.....	46
12.3. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTALI SZERZŐDÉSFELMONDÁS ESETEI, FELTÉTELEI	46
12.3.1. Szolgáltató általi rendkívüli felmondás Előfizető szerződésszegése esetén, és annak következményei.....	47
12.3.2. Szolgáltató általi rendkívüli felmondás díjfizetés elmulasztása esetén	47
12.3.3. A Szolgáltatói felmondás közös szabályai.....	48
12.4. AZ ELŐFIZETŐ ÁLTALI SZERZŐDÉSFELMONDÁS ESETEI, FELTÉTELEI	49

12.5. EGYÉB ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSI ESETEK ÉS FELTÉTELEIK	51
13. AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI.....	51
13.1. AZ EGYÜTTMŰKÖDÉSI ÉS TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG	51
13.2. A SZOLGÁLTATÁS RENDELTETÉSSZERŰ HASZNÁLATA.....	52
13.3. A VÉGBERENDEZÉssel, VAGY AZ ELŐFIZETŐNEK ÁTADOTT, DE A SZOLGÁLTATÓ TULAJDONÁT KÉPEZŐ MÁS ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLŐ ESZKÖZÖKKEL KAPCSOLATOS KÖTELEZETTSÉGEK.....	53
13.4. ADATVÁLTOZÁS BEJELENTÉSE	54
14. A KISKORÚAK VÉDELMEt LEHETŐVÉ TEVŐ, KÖNNYEN TELEPÍTHETŐ ÉS HASZNÁLHATÓ SZOFTVEREK ÉS AZOKKAL EGYEZŐ CÉLRA SZOLGÁLÓ MÁS SZOLGÁLTATÁSOK ELÉRHEtŐSÉGÉRE ÉS HASZNÁLATÁRA VONATKOZÓ TÁJÉKOZTATÁS	54
15. MŰSORTERJESZTÉSI ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA ESETÉN A DÍJCSOMAGBA TARTOZÓ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK FELSOROLÁSA, VALAMINT AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÓ FEL KÍVÁNJA TŰNETNI AZ EHT. 132. § (2A) BEKEZDÉS A) PONTJA SZERINTI ADATOK, TOVÁBBÁ A KIEGÉSZÍTŐ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK FELSOROLÁSA ÉS MEGHATÁROZÁSA.....	54
1.SZ. MELLÉKLET: A SZOLGÁLTATÁS DÍJSZABÁSA ÉS CSATORNAKIOSZTÁSA	55
2. SZ. MELLÉKLET: AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL FIZETENDŐ KÖTBÉR, KÁRTÉRÍTÉS	61
3. SZ. MELLÉKLET: ADATKEZELÉI TÁJÉKOZTATÓ	62
4. SZ. MELLÉKLET: A MŰSORTERJESZTÉS VÉTELKÖRZETE.....	83
5. SZ. MELLÉKLET: AZ ÜGYFELEK KISZOLGÁLÁSÁNAK MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI.....	85
6. SZ. MELLÉKLET: A SZOLGÁLTATÁSRA MEGHATÁROZOTT MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK	86
7. SZ. MELLÉKLET: A FELÜGYELETI SZERVEK ELÉRHEtŐSÉGE (CÍME, TELEFONSZÁMA, EGYÉB ELÉRHEtŐSÉG), VITARENDEZÉSI FÓRUMOK	87
8. SZ. MELLÉKLET: MEGHATÁROZÁSOK	94

1. ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG

1.1. A SZOLGÁLTATÓ NEVE ÉS CÍME

A szolgáltató (a továbbiakban: EuroCable Magyarország Kft.
Nyilvántartási szám: 01-09-908410
Nyilvántartó hatóság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága
Adószám: 13762452-2-43

A szolgáltató címe: 1119 Budapest, Andor u. 47-49.
Levelezési cím: 1509 Budapest, Pf.: 60

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

A Szolgáltató központi ügyfélszolgálati irodájának elérhetősége az alábbi:

Cím: : **1119 Budapest, Andor utca 47-49.**

Telefon: **1266** (08.00-20.00 óra között, helyi hívás díjáért hívható telefonszám a hét minden napján)

Telefon külföldről: +36 1 911 0001

Telefax: +36-1-911 0911 (Ügyfélszolgálati Iroda)

E-mail cím: ugyfelszolgalat@1266.hu

Szolgáltató központi ügyfélszolgálati irodájának nyitva tartási ideje:

Hétfő 9.00 - 17.00

Kedd 8.00 - 20.00

Szerda 9.00 - 16.00

Csütörtök 9.00 - 17.00

Péntek 9.00 - 14.00

Szombat és vasárnap, valamint munkaszüneti napokon: zárva

A Szolgáltató ügyfélszolgálatán történő személyes eljáráshoz (az előfizető személyének azonosítása érdekében) érvényes személyi igazolvány vagy más érvényes, az Előfizető, illetőleg az eljáró személyének azonosítására alkalmas fényképes igazolvány (útlevél, vezetői engedély) felmutatása szükséges.

1.3. A SZOLGÁLTATÓ HIBABEJELENTŐJÉNEK VALAMENNYI ELÉRHETŐSÉGE (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG, NYITVATARTÁSI IDŐ)

Az előfizető (a továbbiakban: Előfizető) hibabejelentést a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában vagy és telefonos ügyfélszolgálatán tehet.

Az ügyfélszolgálat címe: 1119 Budapest, Andor utca 47-49.

Az ügyfélszolgálati irodájának nyitva tartási idejét a fenti 1.2. pont tartalmazza.

Telefonos ügyfélszolgálat és hibabejelentő elérhetősége:

Telefon: **1266** Hétfő – Szombat: 8.00-20.00 óra között, helyi hívás díjáért hívható telefonszám
Varánap: ZÁRVA

Telefax: +361 911 0 911 (Ügyfélszolgálati Iroda)

Ahol az Általános Szerződési Feltételek panaszok tekintetében ügyfélszolgálatról rendelkezik, azon – külön említés nélkül is – értelemszerűen a telefonos ügyfélszolgálatot is érteni kell.

1.4. A SZOLGÁLTATÓ INTERNETES HONLAPJÁNAK CÍME

A Szolgáltató Internetes honlapjainak címe: www.1266.hu

1.5. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE

1.5.1 A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételeket az ügyfélszolgálatán és internetes oldalán teszi hozzáférhetővé. A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételeket tartós adathordozón vagy elektronikus levélben térítésmentesen, vagy az Előfizető kérésére - térítés ellenében - nyomtatott formában bocsátja előfizetői számára rendelkezésre.

1.5.2 A jelen Általános Szerződési Feltételekre (továbbiakban: ÁSZF), és a jelen ÁSZF alapján kötött egyedi előfizetői szerződésekre (továbbiakban: Egyedi előfizetői szerződés) különösen, de nem kizárólagosan az alábbi jogszabályok rendelkezései vonatkoznak:

- a.) az elektronikus hírközlésről szóló 2003 évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.),
- b.) az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Rendelet),
- c.) a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény (a továbbiakban: Avtv.),
- d.) a személyeknek a személyes adataik kezelésével kapcsolatos védelméről szóló 2002. augusztus 2. napi luxemburgi törvény (a továbbiakban: Infotv.),
- e.) az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet,
- f.) a 2014. június 13. előtt megkötött előfizetői szerződésekre és azok 2014.03.15. napját követő módosításaira (ezen szerződések bármely okból történő megszűnéséig, megszüntetéséig vagy a Szolgáltató és Előfizető kifejezett eltérő írásbeli megállapodásáig) az üzleten kívül a fogyasztóval kötött szerződésekről szóló 213/2008. (VIII.29.) Korm. Rendelet és a távollevők között kötött szerződésekről szóló 17/1999. (II. 5.) Korm. rendelet,
- g.) a 2014. június 13-én és azt követően megkötött előfizetői szerződésekre és azok módosításaira a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. Rendelet,
- h.) a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény (továbbiakban: Mtv.),
- i.) a 2014. március 15. előtt megkötött előfizetői szerződésekre és azok 2014.03.15. napját követő módosításaira (ezen szerződések bármely okból történő megszűnéséig, megszüntetéséig vagy a Szolgáltató és Előfizető kifejezett eltérő írásbeli megállapodásáig) a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Régi Ptk.),
- j.) a 2014. március 15-én vagy azt követően megkötött előfizetői szerződésekre és azok módosításaira a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Új Ptk.).

1.5.3. A jelen ÁSZF-ben, és a jelen ÁSZF alapján kötött Egyedi előfizetői szerződésben nem szabályozott kérdésekre az alábbi elsődleges jogszabályok rendelkezései alkalmazandók az alábbi sorrendiség figyelembevételével:

- a) Rendelet vagy
- b) Eht. és

c) Ptk.

1.6. A FELEK KÖZÖTTI KAPCSOLATTARTÁS FORMÁJA

Minden, a szerződéshez kapcsolódóan a másik félhez intézett értesítést, tájékoztatást, jóváhagyást vagy előfizetői felmondást a feleknek a telefonos ügyfélszolgálaton keresztül kell intézni vagy írásba kell foglalni és postai úton, levélben, fax útján, e-mailben vagy személyesen kell eljuttatni a másik félhez. A postai úton megküldött értesítést – az ellenkező bizonyításáig – a postára adástól számított hetedik napon, az e-mailt, faxot, SMS-t – ellenkező bizonyításáig – a kézbesítési visszaigazolás napján, a személyesen az ügyfélszolgálaton átadott közlést az átadás napján kell kézbesítettnek tekinteni.

Amennyiben az elektronikus levélben, SMS-ben történő értesítés megtörténte az Előfizető érdekkörében fennálló körülmény miatt nem állapítható meg, az értesítést – az ellenkező bizonyításáig – a Szolgáltató legalább két alkalommal, legalább 5 napos időközzel megtett kézbesítési kísérletét követő napon úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben köteles megküldeni az Előfizető részére.

A Szolgáltató és az Előfizető az előfizetői szerződéses kapcsolatuk során együttműködnek. Ennek érdekében egymást a Szolgáltatás szempontjából jelentős tényekről, körülményekről, változásokról írásban tájékoztatják.

Amennyiben valamely nyilatkozat megtételére jogszabály, vagy jelen Általános Szerződési Feltételek határidőt szab, a határidőt akkor kell megtartottnak tekinteni, ha a közlő fél a nyilatkozatot valamely fenti formában a határidő utolsó napjáig elküldi a másik fél részére.

Az Előfizetői Szerződés megszűnésekor, valamint eseti jelleggel az Előfizetői Szerződés hatálya alatt bármikor, a Szolgáltató részletes információt kérhet az Előfizetőtől a Szolgáltatással kapcsolatos tapasztalatairól. Amennyiben az Előfizető válaszol a Szolgáltató megkeresésére, azzal hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az Előfizető válaszait anonimizált módon üzleti céljaira felhasználja.

2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI

Jelen Általános Szerződési Feltételekben használt fontosabb fogalmak meghatározása:

Előfizető: Olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet, aki vagy amely a a Szolgáltatóval ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll, akivel vagy amellyel a Szolgáltató Előfizetői Hozzáférési Pont (a továbbiakban: „EHP”) létesítésére és a Szolgáltatás igénybevételére a jelen Általános Szerződési Feltételekben, valamint az Előfizetői Szerződésben meghatározott feltételekkel előfizetői jogviszonyt hoz létre. A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötésekor megkülönbözteti az egyéni és az üzleti (közületi) előfizetőt. Az Előfizetői Szerződés megkötésekor a természetes személy köteles nyilatkozni arról, hogy a szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni. Az Előfizető ezen nyilatkozatát az Előfizetői Szerződés hatálya alatt az ügyfélszolgálat igénybevételével módosíthatja.

Adott Előfizetői Hozzáférési Pontra vonatkozó jogviszony csak egy Előfizetővel létesíthető. Előfizetői csoporttal a Szolgáltató a jelen Általános Szerződési Feltételek hatálya alá tartozó Előfizetői Szerződést nem létesít. Előfizetői csoportnak minősül a jelen Általános Szerződési Feltételek alkalmazásában az olyan személyegyesülés, amely egy Előfizetői Hozzáférési Ponton több elkülönült jogalanyisággal bíró szervezetet vagy személyt egyesít úgy, hogy ezen szervezetek vagy személyek a szolgáltatást egymástól függetlenül igénybe vehetik (pl. társasház, lakásszövetkezet, nyugdíjas otthon, börtön, laktanya, kórház). Az ilyen személyegyesülésekkel a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtására egyedi feltételekkel állapodik meg.

Egyéni előfizető: Az egyéni előfizető az üzleti előfizető kategóriába nem sorolható természetes személy. Az egyéni előfizetői kategóriába tartozó előfizetőnek az egyéni előfizetőkre megállapított eseti és rendszeres előfizetési díjat kell fizetnie. Egyéni, illetőleg üzleti előfizetői alanyiságáról a természetes személy az ajánlatkérés során nyilatkozik. A természetes személy az Előfizetői Szerződés aláírásakor nyilatkozhat arról, hogy a szolgáltatást az üzleti előfizetőkre irányadó szabályok szerint kívánja igénybe venni. E nyilatkozatát az előfizető évente és az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított egy naptári év eltelténél nem korábban szerződésmódosítási díj fejében módosíthatja.

Kis- és középvállalkozás ("KKV"): a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló a 2004. évi XXXIV. törvényben található definíció szerinti jogalanyt jelenti.

A vállalkozásnak igazolnia kell, hogy a mindenkor hatályos jogszabályok szerint KKV-nak minősül. Amennyiben nyilatkozata hiányos vagy valótlan, a Szolgáltatót nem terheli az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok alkalmazásának kötelezettsége, illetve az Előfizetőnek meg kell térítenie a Szolgáltatót ennek következtében ért károkat és viselnie kell eljárásának egyéb jogkövetkezményeit is. 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, és annak megtörténtét igazolni. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződés semmis.

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. Az üzleti előfizetői kategóriába tartozó Előfizetőnek az üzleti előfizetőkre meghatározott eseti és havi előfizetési díjat kell fizetnie. Az üzleti előfizetőkre vonatkozó szabályokat alkalmazza a Szolgáltató – a szerződésben erre vonatkozóan tett nyilatkozattól függetlenül – minden olyan Előfizetői Hozzáférsi Pont felett rendelkezésre jogosult Előfizető esetén, akinél a kiépített hozzáférsi pont az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben (pl. kereskedelmi egység, üzlet, étterem, stb.) van.

Egyéb felhasználó: Az előző pontokba nem sorolható személyekkel, személyegyesüléssel, csoportokkal, polgári jogi társasággal, építőközösséggel, vagy egyéb alkalmi társulással a szolgáltató előfizetői jogviszonyt egyedi feltételekkel létesít. Bárki számára elérhető televíziós műsor nyilvánosságra hozatalát – az Előfizetők részére közvetlenül történő egyidejű változatlan továbbítás kivételével – nem végzi.

Előfizetői Szerződés: Az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásáról a Szolgáltató, az Előfizető, illetve igénylő (a továbbiakban együtt: felek) Előfizetői Szerződést kötnek, amely a jelen Általános Szerződési Feltételekből és az Egyedi Előfizetői Szerződésből áll. A Szolgáltatót szerződéskötési kötelezettség nem terheli.

Az Előfizetői Szerződésekre vonatkozó további szabályokat elsősorban a 2014. március 15. napja előtt kötött szerződések vonatkozásában a Régi Ptk., míg a 2014. március 15. napjától kezdődően kötött szerződések tekintetében az Új Ptk. szerződésekre vonatkozó rendelkezései, valamint az Eht. és a Rendelet rendelkezései tartalmazzák.

2.1. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, A RENDELET 5. § (2) BEKEZDÉSE SZERINTI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE IRÁNYULÓ AJÁNLAT TARTALMI ELEMEI

2.1.1. Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

2.1.1.1 Igénybejelentés, szerződéses ajánlat

Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló igényt a Szolgáltató ügyfélszolgálatán személyesen, telefonon vagy elektronikus levélben lehet megtenni. Az igénybejelentésnek tartalmaznia kell az igény teljesítéséhez és az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatokat. Amennyiben az igénybejelentés a szükséges adatokat nem tartalmazza, a Szolgáltató az igénybejelentés megérkezését követő 15 napon belül határidő megadásával írásban, telefonon vagy szóban felhívja/felkéri az igénybejelentőt az igénybejelentés megfelelő kiegészítésére. Ebben az esetben az igénybejelentés időpontja a hiánytalan igénybejelentés Szolgáltatóhoz való beérkezése.

2.1.1.2 Az igénybejelentés kötelező tartalmi elemei:

- a) Személyes adatok
 - aa) igénylő neve, lakóhelye (állandó lakcíme), tartózkodási helye (értesítési/számlázási címe), illetve székhelye;
 - ab) egyéni előfizető esetén: az Előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje;
 - ac) korlátozottan cselekvőképes Előfizető esetén a törvényes képviselő aa)-ab) pont szerinti adatai;
 - ad) nem egyéni előfizető esetén: az Előfizető cégjegyzékszám, vagy más nyilvántartási száma(adószáma), valamint szükség esetén pénzforgalmi számlaszám;
 - ae) az előfizetői kategóriára (egyéni, vagy üzleti) vonatkozó nyilatkozat;
 - af) kapcsolattartásra alkalmas olyan elérhetőség, amely az igénybejelentéssel, szerződéssel, szerződéskötéssel kapcsolatban az igénylő/előfizető tájékoztatására, értesítésére szolgál.
- b) Előfizetői Hozzáférsi Pontra vonatkozó adatok
 - ba) az igényelt előfizetői hozzáférsi pontnak a létesítéshez szükséges pontos, teljes címe;

- bb) az igénylő arra vonatkozó nyilatkozata, hogy az ingatlant – ahová a hozzáférés létesítését kéri– milyen törvényes jogcím alapján használja, s ha az igénylő nem tulajdonosa az ingatlanoknak, kifejezett nyilatkozat arra vonatkozóan, hogy a létesítéshez szükséges tulajdonosi felhatalmazással, hozzájárulással rendelkezik;
 - bc) nyilatkozat arról, hogy az igényben hozzáférési címként megjelölt ingatlanon van-e kiépített saját hálózat.
- c) Szolgáltatásra vonatkozó adatok
- ca) az igényelt szolgáltatás, a választott csomag(ok), kiegészítő szolgáltatási csomag(ok), opció(k) megjelölése;
 - cb) az igényelt szerződés tartama (határozott, határozatlan);
 - cc) az igénylő egyéb igényei a létesítéssel kapcsolatban.

2.1.1.3 Az igénybejelentés vizsgálata

A Szolgáltató jogosult igénybejelentéssel egyidejűleg az ügyfél, vagy meghatalmazottjának személyazonosságának ellenőrzését hitelt érdemlő módon elvégezni a hivatalos okiratok alapján.

Természetes személy Előfizető esetén a szerződésben feltüntetett adatait személyi igazolványával, és lakcímkártyájával, üzleti/intézményi Előfizető különösen 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 képviselőre jogosult közjegyző által hitelesített személy aláírási címpéldányának vagy az azzal egyenértékű, ügyvéd által ellenjegyzett aláírás-mintájának bemutatása. Egyéni vállalkozó esetén vállalkozói igazolvány, illetve őstermelői 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. Abban az esetben, ha nem a képviselőre jogosult jár el a gazdálkodó szervezet nevében, 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.

2.1.1.4 Az igénybejelentés nyilvántartásba vétele, az ajánlat elfogadása

A Szolgáltató a hiánytalan igénybejelentést/szerződéses ajánlatot a bejelentés napjával (a Szolgáltató ügyfélszolgálatára történő megérkezés napja) nyilvántartásba veszi.

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó igénybejelentést követően – amennyiben szükséges és a szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor – haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az igény teljesíthetőségével kapcsolatos vizsgálatait, és ezen határidőn belül nyilatkozik és értesíti az ajánlattevőt arról, hogy

- a) az igényt teljesíti, vagy
- b) az igény teljesíthető, de a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában az igénybejelentéstől számított 30 napon belül nem tudja biztosítani, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az igénybejelentéstől számított 90 napot, vagy
- c) az igény teljesíthető, de az előfizetői szolgáltatás nyújtása helyi hurok átengedésével valósul meg, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az átengedő szolgáltató helyi hurok átengedésére irányuló referenciaajánlatában foglalt létesítési határidőtől számított 15 napot
- d) az igényt nem teljesíti.

A fenti a)-c) pontjában foglaltak esetén a szolgáltató az értesítéssel egyidejűleg ajánlatot tesz az igénybejelentést tevőnek az igénybejelentés alapján a szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározottak szerinti előfizetői szerződés megkötésére.

Ha a Szolgáltató a műszaki feltételek hiánya miatt (b pont szerint) nem képes a szerződéskötéstől számított 15 napon belül teljesíteni az igényt, s az igénylő számára a Szolgáltató által felajánlott időpont nem elfogadható, az ajánlatot írásban, vagy telefonon visszavonhatja.

Amennyiben a b) pont szerinti esetben az Előfizető létesítési határidőre vonatkozó elfogadó nyilatkozata a Szolgáltatóhoz a Szolgáltató ajánlatának kézhezvételétől számított 15 napon belül nem érkezik meg, a Szolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik. Ezen esetekben az igény törlésre kerül a nyilvántartásból.

Ha az igénybejelentés az Előfizetői Szerződés megkötésével egyidejűleg történik, akkor az igény-bejelentési eljárás mellőzhető, de a Szolgáltató jogosult elkérni a 2.1.1.2. pont alatt felsorolt adatokat, illetve a 2.1.1.2. pont szerinti, az igénylő/ajánlatot tevő ügyfél személyazonosságát ellenőrizni.

A fenti a) pontban foglaltak esetén a szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban, de legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 napon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdeni. Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése a fenti 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.

A Szolgáltató a bejelentett igényeket, az Ajánlattevő által tett ajánlatokat nyilvántartásba veszi. A nyilvántartás tartalmazza

- a) az ajánlat Szolgáltatóhoz való érkezésének időpontját,
- b) az ajánlat Szolgáltató általi elutasítása esetén az elutasítást tartalmazó dokumentum keltét és Ajánlattevő részére való megküldés időpontját, módját,
- c) az ajánlat Szolgáltató általi elfogadása esetén az Előfizetői Szerződés Előfizető részére való megküldés időpontját.

Az előfizetői adatok változására vonatkozó rendelkezéseket a 14.4. pont tartalmazza.

2.1.1.5 Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének feltételei

A Szolgáltató az alábbi esetekben megtagadhatja az Előfizetői Szerződés megkötésére vagy a szerződésmódosításra vonatkozó igényt:

- a) ha az Előfizetőnek elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő díjtartozása van, vagy
- b) ha korábbi előfizetői szerződés megszűnését az Előfizető érdekkörében felmerülő okból eredő, 1 éven belüli felmondás okozta, vagy
- c) ha az igénylővel szemben számlatartozása miatt más elektronikus hírközlési szolgáltató az igénylő szerződését felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét részben vagy egészben korlátozta, vagy az igénylő számlatartozása miatt más elektronikus hírközlési szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett, vagy
- d) ha az igénylő más elektronikus hírközlési szolgáltatót megtevesztett, és ezzel kárt okozott, vagy
- e) az ajánlat műszakilag valamilyen oknál fogva nem megvalósítható vagy a szolgáltatásához szükséges berendezések telepítésének műszaki, hatósági korlátai vannak, vagy
- f) ha az igénylő a Szolgáltatót megtevesztette, vagy a megtevesztésére törekedett (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen), vagy
- g) amennyiben olyan létesítési címre vonatkozóan érkezik igénybejelentés, amelyre nézve a Szolgáltató az Előfizető szerződést egy éven belül legalább két alkalommal díjtartozás miatt felmondta, Szolgáltató jogosult az igénybejelentőtől az ingatlan használatára vonatkozó jogcím igazolását kérni. Szolgáltató az ingatlan használatára vonatkozó jogosultság hitelt érdemlő igazolásáig a szerződés megkötését vagyoni biztosíték, óvadék vagy egyéb más biztosíték fizetéséhez kötheti. Az ingatlan használatára vonatkozó jogosultság igazolásához a Szolgáltató a következő dokumentumok bemutatását kérheti: 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, vagy
- h) ha Szolgáltató a hitelképességi vizsgálat során az ügyfél hitelképességét nem találja megfelelőnek, és az ügyfél a Szolgáltatás igénybevételének feltételéül szabott szolgáltatási díjelőleg, óvadék vagy egyéb más vagyoni biztosíték fizetéséhez nem járul hozzá.

Ha a szerződést a Szolgáltató a díjfizetési kötelezettség elmulasztása miatt szüntette meg, úgy a Szolgáltató jogosult arra, hogy az újabb szerződéskötést óvadék megfizetéséhez, vagy határozott tartamú Előfizetői Szerződés vállalásához kösse.

Fizetőképesség vizsgálata

A Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötése vagy annak módosítása előtt, ha azt a nyújtott kedvezmények jellege, vagy a szolgáltatás igénybevételéhez a Szolgáltató által biztosított eszközök értéke indokolja, jogosult az Előfizető fizetőképességét vizsgálni és az ehhez szükséges információkat illetve az ezeket igazoló iratokat, dokumentumokat, okmányokat kérni. Ezt a Szolgáltató az Előfizető fizetőképességi nyilatkozata alapján akár automatizált adatfeldolgozással vagy harmadik személy útján is vizsgálhatja. A vizsgálat eredményének függvényében a Szolgáltató jogosult a szolgáltatás igénybevételét vagyoni biztosíték (óvadék és / vagy előleg) adásához kötni. Az Előfizető által visszautasított fizetőképességi vizsgálat esetén a Szolgáltató a szerződés kötését megtagadhatja.

A Szolgáltatásra vonatkozó vagyoni biztosíték

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás igénybevételének feltételeként illetve az előfizetői szerződés felmondása helyett, megfelelő vagyoni biztosítékot kérni, amelyből az Előfizető díjtartozása esetén közvetlenül kielégítheti díjigényét.

Amennyiben az Előfizető a biztosítékadási kötelezettségének eleget tesz, úgy a Szolgáltató a biztosíték felhasználásáig a Szerződést nem mondja fel, azt követően a díjtartozás esetére a fent leírt rendelkezések az irányadók.

Eszközre vonatkozó vagyoni biztosíték

A Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötése vagy annak módosítása előtt, ha azt a szolgáltatás igénybevételéhez a Szolgáltató által biztosított eszközök értéke indokolja, jogosult a szolgáltatás igénybevételét eszközre vonatkozó vagyoni biztosíték megfizetéséhez kötni.

A biztosíték összegét a Szolgáltató által az Előfizető rendelkezésére bocsátott eszközök értéke alapján a Szolgáltató állapítja meg, melyet az Előfizető a hozzáférési pont létesítése előtt köteles megfizetni. A biztosíték összege megegyezik az Előfizető részére átadandó, a Szolgáltató tulajdonát képező dekóder/beltéri kapcsán esetlegesen fizetendő, az 2. számú melléklet d) pontja szerint kötbér összegével.

A szolgáltatásra és az eszközökre vonatkozó vagyoni biztosítékok közös szabályai

Amennyiben az Előfizető a biztosítékadási kötelezettségének eleget tesz, úgy – előleg esetén - a Szolgáltató a biztosítékot az előfizető által készpénzben történő befizetesként kezeli.

Az óvadék a Szolgáltatónak az Előfizetővel az előfizetői szerződéssel kapcsolatban esetlegesen keletkező jövőbeli követelése biztosítására kerül kikötésre. A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszűnését követő 30 munkanapon belül köteles az Előfizető részére az óvadék összegéből az Előfizető felé fennálló követelése összegének levonása után fennmaradó részt visszaadni. Szolgáltató az óvadék összege után kamatot nem fizet.

2.1.2 Az előfizetői szerződés megkötése, létrejötte

A felek az Előfizetői Szerződést írásban, távollévők között szóban (telefonon), vagy ráutaló magatartással - így különösen az előfizetői szolgáltatás igénybevételével – köthetik meg. A felek az Egyedi Előfizetői Szerződésben az Általános Szerződési Feltételekben foglaltaktól az Előfizető javára egyező akarattal eltérhetnek.

Az Előfizetői Szerződés

- a) jelenlévők között – különösen ügyfélszolgálati helyiségben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében – az előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának megtételével,
- b) távollévők között az előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának hatályosulásával jön létre.

Ráutaló magatartással csak akkor jön létre 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 előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatnak.

Az előfizetői szerződés szóban, vagy ráutaló magatartással történő megkötése esetén az előfizetői szerződés a létrejöttét követően a szolgáltató a megkötött előfizetői szerződésről legfeljebb 8 napon belül legalább az előfizetői szerződésre előírt tartalmú dokumentumot ad az előfizetőnek, amennyiben arra az előfizetői szerződés létrejöttét megelőzően nem került sor. A szolgáltató a dokumentumot ingyenesen, a felek megegyezése szerint tartós adathordozón vagy elektronikus levélben írásos formában, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában köteles az előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.

Az előfizetői szerződés megkötése előtt a szolgáltató az előfizetőt igazolható módon tájékoztatja arról, hogy az előfizetői szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követően az elévülési időn belül, az előfizető évente egyszer ingyenesen kérheti az előfizetői szerződés általa megjelölt időpontjában hatályos tartalmáról szóló 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.

A távollévők között írásban megkötött előfizetői szerződés létrejöttét követően a szolgáltató a megkötött előfizetői szerződés létrejöttének időpontjáról haladéktalanul, de legfeljebb 8 napon belül értesíti az előfizetőt.

Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött szerződés esetén az Előfizető a szerződés megkötésének napjától számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállhat a szerződéstől. Amennyiben a Szolgáltató – az Előfizető kifejezett kérésére - a szerződés teljesítését annak megkötése napjától számított 14 napon belül megkezdi, az Előfizető a szerződés megkötésének napjától számított 14 napon belül a szerződést indokolás nélkül felmondhatja.

Az üzleti Előfizetői Szerződés aláírására a képviselő szabályai szerint a cégjegyzési jogosultsággal rendelkező jogosult. Az Egyéni Előfizetői Szerződést az igénylő Előfizetőnek kell aláírnia.

Az Előfizetői szerződés írásban történő megkötése alkalmával az igénylőnek a Szolgáltató által biztosított Egyedi Előfizetői Szerződés nyomtatványt kell kitöltenie és aláírnia. Az Előfizetői Szerződés nyomtatvány, amíg azt mindkét fél alá nem írja igénylőlapnak minősül.

2.1.2.1 Az írásban kötött egyedi Előfizetői Szerződés kötelező tartalmi elemei:

- 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 díjsomag 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 Rendelet 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 Rendelet 4. § (4) és (5) bekezdésében foglaltakat.

A fenti tartalmi elemek Egyedi Előfizetői Szerződésben történő szerepeltetése az üzleti előfizetők esetében nem kötelező.

2.1.2.2 Az Előfizetői Szerződés megkötésének egyéb szabályai

Az előfizetői szerződés megkötését megelőzően a szolgáltató tájékoztatást ad a határozatlan és a határozott idejű előfizetői szerződés megkötésének lehetőségéről, és bemutatja azok részletes feltételeit.

A szolgáltató tájékoztatásként köteles csatolni az egyedi előfizetői szerződéshez az előfizetői szerződés megkötésekor hatályos általános szerződési feltételei szerinti, az előfizető lakcímehez vagy tartózkodási helyéhez legközelebb lévő ügyfélszolgálat címet, telefonszámát és nyitvatartási idejét, amennyiben ez eltér az 1.2. pontban feltüntetettektől.

2.1.3. Az Előfizetői Szerződés létrejöttének módja

Írásban kötött szerződésnek minősül, ha az Előfizető személyesen rendeli meg a Szolgáltatást vagy nyújtja be az igényét a Szolgáltatónak – a megrendelés feltételeinek a fennállására irányuló vizsgálatot követően, amennyiben a megrendelés rögzíthető, illetve valószínűleg teljesíthető – s a megrendelés Szolgáltató általi helyszíni elfogadásával a szerződés létrejön. Amennyiben a vizsgálat alapján a megrendelés teljesítéséhez a Szolgáltató további intézkedése szükséges, a szerződés létrejöttére 2.1.1.3. pont szerinti, igénybejelentéssel induló, írásbeli szerződéskötés szabályai vonatkoznak;

Írásban történő szerződéskötés esetén a Szolgáltató köteles a szerződés létrejöttével egyidejűleg az Egyedi Előfizetői Szerződés 1 példányát, az Előfizető kérése és választása alapján, az általa igényelt módon és formában, tartós adathordozón, elektronikus levélben vagy nyomtatott formában az Előfizető rendelkezésére bocsátani. A Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeit tartós adathordozón (cd-n) vagy elektronikus levélben térítésmentesen, illetve az Előfizető kérésére nyomtatott formában térítés ellenében bocsátja az Előfizető rendelkezésére, amelynek díját az **1.sz.** melléklet tartalmazza.

A telefonon történő megrendelés esetén amennyiben az igénybejelentés pontban írt adatok rendelkezésre állnak, és azok a rendszerekben rögzíthetők, és a megrendelés valószínűleg teljesíthető, a szerződés a felek erre irányuló nyilatkozatával a szerződéses feltételek megismerését követően azoknak az Előfizető általi szóbeli elfogadásával létrejön. A Szolgáltató legkésőbb a teljesítés időpontjában az Előfizető rendelkezésére bocsátja a szerződéses feltételeket úgy, hogy az általa írásba foglalt szerződést e-mailben vagy elektronikus úton az elérés megjelölésével hozzáférhetővé teszi, vagy írásban esetleg tartós adathordozón megküldi. Amennyiben a szükséges adatok a telefonos vagy elektronikus úton történő megrendelés alkalmával nem rögzíthetők, illetve a megrendelés az előírt teljesítési határidőben valószínűleg nem teljesíthető, úgy a szerződéskötésre és létrejöttére az 2.1.1.4. pont szerinti igénybejelentéssel induló, írásban történő szerződéskötés szabályai vonatkoznak.

Ráutaló magatartással létrejön a szerződés, amennyiben az igénylő igénybejelentése alapján a Szolgáltató a kért előfizetői szolgáltatást írásos szerződés létrejöttének elmaradása (vagy létrejöttének elhúzóódása) esetén is teljesítette, az igénylő az előfizetői szolgáltatást bizonyítható módon igénybe vette. Ráutaló magatartással történő szerződéskötés esetén a szerződés létrejöttének a szolgáltatás átadás/átvételének, vagy a szolgáltatás ellenértékét tartalmazó számla megfizetésének napja tekintendő. Amennyiben az Előfizetői Hozzáférsi Pont üzembe helyezésére valamely okból a szerződés a Szolgáltatóhoz történő visszaérkezése előtt kerül sor, a szerződés ráutaló magatartással jön létre a Szolgáltatás igénybevételével, illetőleg a számla befizetésével.

Nem tekinthető ráutaló magatartásnak a szolgáltatás jogosulatlan igénybevétele.

2.2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ELŐFIZETŐI ADATOK LISTÁJA

Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatok, egyezően a 2.1.2.1. a) pontjban foglaltakkal, a következők:

- a) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, vagy székhelye,
- b) az Előfizetői Hozzáférsi Pont helye,
- c) az Előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
- d) egyéni előfizető esetén az Előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje, személyi igazolványának száma
- e) korlátozottan cselekvőképes Előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő a)-b) pont szerinti adatai
- f) nem egyéni előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén az Előfizető pénzforgalmi számlaszáma,
- g) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek, amely az igénybejelentéssel, szerződéssel, szerződéskötéssel kapcsolatban az igénylő/előfizető tájékoztatására, értesítésére szolgál.

2.3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ESETLEGES IDŐBELI, SZEMÉLYI, TÁRGYI ÉS EGYÉB KORLÁTAI

2.3.1 Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei

Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módját és feltételeit az egyes előfizetői szolgáltatásokra a jelen Általános Szerződési Feltételek 3.1 pontja szabályozza.

2.3.2. A szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

Az előfizetői szolgáltatások kizárólag Magyarország területén vehetők igénybe. Az előfizetői szolgáltatások igénybevehetőségének földrajzi területét jelen Általános Szerződési Feltételek 3.2. pontja tartalmazza.

Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének időbeli korlátja nincs.

A Szolgáltató az Európai Unió területén be nem jegyzett jogi személlyel, továbbá az Európai Unió területén tartózkodási engedéllyel nem rendelkező külföldi természetes személlyel csak a felek egyező akarata esetén köt előfizetői szerződést.

2.4. AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉRE, VAGY HÁLÓZATI VÉGPONTHOZ, HÁLÓZATHOZ TÖRTÉNŐ CSATLAKOZÁSÁRA ÉS A SZOLGÁLTATÁS MEGKEZDÉSÉRE VÁLLALT HATÁRIDŐ

Előfizetői Hozzáférési Pont (a továbbiakban: EHP) (Eht. 188. § 23. pont) azon hálózati végpont, amelyen keresztül az Előfizető vagy felhasználó egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe. Az Előfizetői Hozzáférési Pont helye az ajánlattevő által ajánlatában megjelölt létesítési helynek megfelelő ingatlanon belüli azon hely ameddig a Szolgáltató a hálózatot kiépíti és a csatlakoztatáshoz szükséges előfizetői interfészt biztosítja.

A Szolgáltató az Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítését, az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez szükséges szolgáltatói tulajdonú eszközök és berendezések telepítését és üzembe helyezését, és a műszaki megvalósíthatóság vizsgálatát a hiánytalan igénybejelentés beérkezésétől számított 30 napon belül biztosítja a jelen Általános Szerződési Feltételek 2.1. és 3.1. pontjaiban foglalt feltételekkel, kiemelten a szerződéskötési feltételek teljesülése és a szükséges műszaki feltételek rendelkezésre állása feltételeivel.

A jelen pontban meghatározott feltételek szerinti szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő, illetve a 2.1. pontban meghatározott, igény beérkezésétől számított 15 napos értesítési határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató által fizetendő kötbér összege minden késedelmes nap után a kedvezmények nélküli belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az Előfizetői Szerződés szerinti díjcsomagra meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, vagy előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

Amennyiben a határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az Előfizetői Szerződést az Eht. 134. § (2) bekezdése szerint felmondja, a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig fizetendő kötbér összege a fenti bekezdés szerinti kötbér fele.

Amennyiben a Szolgáltató vagy a Szolgáltatóval a műszaki teljesítésben együttműködő társszolgáltató műszaki előminősítő rendszere adatai alapján a megrendelt Szolgáltatás létesíthető vagy vélhetően létesíthető a Szolgáltató az Előfizetővel szerződést köt. Amennyiben a helyszíni telepítés során valamilyen előre nem látható körülmény miatt műszaki okból a Szolgáltatás teljesítése az Előfizetői Szerződésben meghatározott feltételekkel nem biztosítható, a felek a Szolgáltatás létesítése előtt elállhatnak a szerződéstől, vagy a felek megegyezésének értelmében, közös megegyezéssel módosíthatják az Előfizetői Szerződést.

Több Szolgáltatás egyidejű megrendelése esetén az egyes előfizetői szolgáltatások aktiválása időben eltér(het) egymástól. Amennyiben a Szolgáltató és az Előfizető megegyezik, hogy Szolgáltató több szolgáltatási tétel megrendelését lépcsőzetesen teljesíti, akkor a Szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő teljesítésének szempontjából minden egyes jóváhagyott teljesítési időpont külön megrendelésnek számít. Szolgáltató vállalja, hogy a szerződéskötés napjától számított legkésőbb 3 hónapon belül – több szolgáltatás megrendelése esetén – az összes megrendelt előfizetői szolgáltatást aktiválja, amennyiben annak nincs műszaki akadálya.

Határozott idejű szerződéskötés esetén a szerződés futamidejének kezdete az utolsó Szolgáltatás aktiválásának napja. Több Szolgáltatás megrendelésekor, határozott idejű szerződés esetén, az utolsó Szolgáltatás aktiválásáig – a határozott idejű szerződés futamidejének kezdetéig – az egyes szolgáltatásokat Szolgáltató a csomagárban meghatározott kedvezményes díjon biztosítja.

2.5. MOBIL INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI, MOBIL RÁDIÓTELEFON, MŰHOLDAS, VALAMINT FÖLDFELSZÍNI DIGITÁLIS MŰSORTERJESZTÉSI SZOLGÁLTATÁST NYÚJTÓ SZOLGÁLTATÓK ESETÉN A 8. § (2) BEKEZDÉSÉBEN MEGHATÁROZOTT FELMONDÁS FELTÉTELEI

Az előfizető a szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított 14 napon belül az előfizetői szerződést - a jelen pontban meghatározott jogkövetkezményekkel - azonnali hatállyal 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. Az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg a szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatni az előfizetőt a felmondási jog gyakorlásának lehetőségéről, feltételeiről és következményeiről.

A fenti bekezdésben foglalt felmondás esetén a szolgáltató csak a szerződéskötéstől a felmondásig eltelt időre járó arányos havidíjat, valamint a szolgáltatással igénybe vett eseti díjas egyéb szolgáltatások ellenértékét követelheti. A szolgáltató egyéb költséget, így különösen felmondási vagy adminisztrációs díjat nem számíthat fel.

3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA

A Szolgáltató az alábbi előfizetői szolgáltatásokat nyújtja:

Mikrohullámú sugárzás útján történő műsorterjesztés szolgáltatás

A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások besorolása

Szolgáltatás	SZJ száma A Központi Statisztikai Hivatal Szolgáltatások jegyzéke (SZJ '03) szerinti osztályozás	NMHH ESZOR besorolása A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság által kialakított osztályozási rendszer
mikrohullámú sugárzás útján történő műsorterjesztés	64.20.30.0	Vezetékes műsorjel elosztás
- EPG	64.20.28.9	Egyéb máshova nem sorolt távközlési szolgáltatás
- digitális teletext	64.20.28.9	Egyéb máshova nem sorolt távközlési szolgáltatás

3.1. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA

3.1.1. MIKROHULLÁMÚ SUGÁRZÁS ÚTJÁN TÖRTÉNŐ MŰSORTERJESZTÉS

A mikrohullámú sugárzás útján történő műsorterjesztés keretében a Szolgáltató médiaszolgáltatók által előállított műsorszolgáltatási jelek egyidejű, változatlan továbbítását végzi mikrohullámú sugárzó rendszer közvetítésével, digitális programcsomagokban és külön díj ellenében feltételes hozzáféréseken alapuló hozzáférést biztosítva az Előfizető vagy a felhasználó számára a programcsomagokhoz. A Szolgáltatás keretén belül televízió és rádió műsorok (médiaszolgáltatások) terjesztése történik. A digitális műsorterjesztéshez kapcsolódóan a Szolgáltató kiegészítő digitális szolgáltatásként elektronikus műsorkalauzst (elektronikus műsorújság, EPG) és digitális teletextet nyújt, amely nem minősül sem médiaszolgáltatásnak, sem elektronikus hírközlési szolgáltatásnak, továbbá amely – többek közt – lehetővé teszi az Előfizető számára a műsorokkal kapcsolatos egyszerűbb információszerezést.

3.1.1.1. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása

A Szolgáltató a Szolgáltatás keretében az Országos Mikrohullámú Központban biztosítja a programcsomagokban meghatározott műsorok földről történő vételét, átalakítását, kódolását és kisugárzását mikrohullámú földi sugárzás keretében, illetve az átjátszóállomásokról történő sugárzást.

A Szolgáltató lehetővé teszi, hogy a Szolgáltató tulajdonában lévő, vagy előfizetői tulajdonú és az Előfizető által üzemeltetett Műsorvevő rendszerrel és a Szolgáltató által biztosított dekóderrel, díjfizetés ellenében a sugárzott programokhoz az Előfizető saját tulajdonú végberendezése (műsorvevő készüléke) útján hozzáférjen, amennyiben a sugárzás megfelelő vételének feltételei és az optikai rálátás biztosított az adóállomás, az átjátszóállomások és a Műsorvevő rendszer parabola antennája között.

A Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges előfizetői rendszer részei:

- a) dekóder/beltérit, CA modul
- b) parabola antenna
- c) fejkonverter (LNB)
- d) antenna tartó szerkezet.

A Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges továbbá minden esetben, dekóderenként egy Előfizetői Kártya, amelyet Szolgáltató az Előfizetői Szerződés hatálya idejére az Előfizető használatába ad, azonban a Kártya a Szolgáltató tulajdonában marad.

A Szolgáltatás igénybevételéhez a kódolt műsor átalakítására alkalmas dekóder/CA modul a Szolgáltató egyszeri és havi hozzáférési díj ellenében adja az Előfizető használatába. A dekóder/CA modul az Előfizető csak az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott címen jogosult használni. A hagyományos, átlagos dekóderek egy időben egy TV csatorna dekódolását teszi lehetővé. Ahhoz, hogy az Előfizető egy időben két Műsorvevő készüléken különböző programot nézhessen vagy a TV-n nézett műsorhoz képest videomagnóval más műsort fel tudjon venni, két dekóderdekóder szükséges, kivéve, ha a Felek kifejezett megállapodása alapján Szolgáltató olyan dekóderrel biztosít Előfizető részére, amely egyidejűleg több csatorna dekódolására képes.

Az Előfizető havi előfizetési díjért Közszolgálati, Induló, Alap, Családi programcsomagokra fizethet elő, illetőleg a programcsomagokhoz tematikus kiegészítő és prémium csomagokra is előfizethet. A Szolgáltató ADHD100-as dekóderével HD minőségű csatornák igénybe vételét teszi lehetővé Előfizetői számára.

A Szolgáltató lehetővé teszi Előfizetői számára ún. PVR-képes (belső adattárolón műsorrögzítésre alkalmas) dekóderek igénybevételét is, amelyet az Előfizetők bérleti konstrukcióban vehetnek igénybe. A Szolgáltató ezen PVR-képes dekódereket közvetített szolgáltatás részeként biztosítja az Előfizetőknek.

Az Előfizetői Szerződés hatálya alatt az Előfizetőnek lehetősége van egy előfizetésen belül, további hozzáférési és havi díj ellenében további dekóderrel, illetve műsorrögzítő funkcióval rendelkező PVR beltéri egységen igénybe venni a szolgáltatást.

Az Előfizetőnek lehetősége van arra is, hogy a Szolgáltatást dekóder nélkül Előfizetői Kártya és CA-modul útján vegye igénybe. A Szolgáltatás csak a Szolgáltató által biztosított, az Előfizetői Kártyával párosított modulal vehető igénybe.

Egy Egyedi Előfizetői Szerződéshez maximum 3 db dekóder/CA modul igényelhető. A második, harmadik dekóder Szolgáltató további hozzáférés bővítési díjak és havi előfizetési díjak ellenében biztosítja az Előfizető részére. Két vagy három dekóder igénybevétele esetén mindegyik dekóder csak az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott címen, azonos helyen (lakásban) lehet igénybe venni. Az Előfizető a dekóder(ek)re tulajdonjogot nem szerez, az(ok) a Szolgáltató tulajdonát képezi(k).

A dekóder jelkimeneti csatlakozóján keresztül bármely olyan rendszerű Műsorvevő készülék (televízió készülék, rádió készülék, stb.) csatlakoztatható, amely használati útmutatója szerint, az abban meghatározott módon csatlakoztatható a dekóderhez. A dekóderhez a Szolgáltató felhasználói kézikönyvet biztosít, a dekóder egység áramellátásáról az Előfizető saját költségére gondoskodik. Előfizető kizárólag a Szolgáltató által biztosított dekóderrel csatlakoztathatja az előfizetői Műsorvevő készülékhez a Szolgáltatás igénybevétele céljából.

Amennyiben a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Műsorvevő rendszer az Előfizető tulajdonában van, a Szolgáltató felelőssége az adóoldali berendezésekre és a dekóderre terjed ki. Új előfizetések esetében a Műsorvevő rendszert a Szolgáltató biztosítja és a Műsorvevő rendszer felett az Előfizető tulajdonjogot nem szerez.

A Szolgáltató a programcsomagokban elosztott programokat az Előfizető előzetes értesítése mellett megváltoztathatja, és új programcsomagokat alakíthat ki. A Szolgáltatás csatornakiosztását, előfizetési díjait és egyéb díjait az 1. sz. melléklet tartalmazza. A Szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területét jelen Általános Szerződési Feltételek 3.2. pontja, a Szolgáltatások minőségi célértékeit, a minőségi célértékek értelmezését és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszerét a 5. és 6. sz. melléklet tartalmazza.

3.1.1.2. Az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítése és használata

A Szolgáltatás igénybevételéhez optikai rálátás szükséges a Széchenyi hegyi vagy az óbudai átjátszóállomás vagy a Hármashatár-hegyi adótoronyra. Ezért a Szolgáltató az igénybejelentéstől rendelkezésre álló határidőn belül műszaki előminősítést végez. Előzetesen megvizsgálja, hogy az adott létesítési helyen biztosítható-e a szükséges optikai rálátás, illetve van-e műszaki vagy egyéb akadálya a megrendelés teljesítésének, illetve indokolt esetben, az Előfizetővel történő egyeztetés alapján, helyszíni felmérés keretében határozza meg az adott Szolgáltatás létesíthetőségét. A felmérési idő ilyen esetben, az Előfizető kifejezett kérése alapján, túllépheti a 30 napos határidőt. Ha a műszaki előminősítés alapján létesíthető a Szolgáltatás, a Szolgáltató az Előfizetővel szerződést köt.

A Műsorvevő rendszer telepítését a Szolgáltató megbízásából eljáró szerelő az igénylővel/Előfizetővel egyeztetett időpontban végzi el. Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha az Igénylő a Szolgáltatóval előzetesen egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja; vagy ha a felek az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésére, illetve a Szolgáltatás megkezdésére 15 napnál későbbi időpontban állapodnak meg. Amennyiben a Szolgáltató alvállalkozója/szerelője a telepítés során azt észleli, hogy a Műsorvevő rendszer felszerelése technikai, fizikai, vagy bármely más akadályba ütközik, erről értesíti az Előfizetőt és új időpontot egyeztet vele a Műsorvevő rendszer felszerelésére, telepítésére és az Előfizetői Szerződés megkötésére, figyelembe véve a Műsorvevő rendszer felszerelésének és üzembe helyezésének feltételei biztosításához szükséges időt. A Szolgáltató ajánlati kötöttsége az újonnan kifizetett időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

A Szolgáltató alvállalkozója/szerelője telepítési díj megfizetése ellenében – Előfizető erre történő kifejezett igénye esetén - telepíti a Műsorvevő rendszert az Előfizető ingatlanába, ennek keretében felszereli a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges fejkonvertert és antennát (parabola tükör) az optikai rálátást biztosító tartószerkezetre. Szolgáltató az általa felszerelt Műsorvevő rendszerhez szükséges szerelési anyagokat díjmentesen adja át használatra Előfizetőnek az Előfizetői szerződés hatálya idejére, ami Szolgáltató tulajdonában marad. A telepítés tényét, a kihelyezett szerelési anyagokat és a munka díját Felek egy, a Szolgáltató erre a célra rendszeresített munkalapján rögzítik és azt, az aláírásukkal hitelesítik.

Egy Előfizetői Szerződés alapján egy Műsorvevő rendszer kerül felszerelésre.

Amennyiben a Műsorvevő rendszer az Előfizető tulajdonában áll, akkor ennek kockázatát az Előfizető viseli. Hibás, rendeltetésellenes, műszaki előírásoknak, szabványoknak, jogszabályoknak stb. meg nem felelő felszerelésből adódó károkról, illetve a Szolgáltatás minőségének ezen okból vagy okokból bekövetkező csökkenéséért való felelősségét a Szolgáltató kizárja. Amennyiben az előfizető rendszerének bármely eleme a hibás, rendeltetésellenes, műszaki előírásoknak, szabványoknak, jogszabályoknak stb. meg nem felelő felszerelésből eredően meghibásodik, megsérül, használhatósága csökken vagy használhatatlanná válik, ennek kockázatát az Előfizető viseli, a Szolgáltatóval szemben ezzel összefüggésben semmilyen igénytel nem léphet fel.

Az Előfizetői Hozzáférési Pont helyéről jelen Általános Szerződési Feltételek 3.5. pontja, az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésének, üzembe helyezésének és a Szolgáltatás megkezdésének feltételeiről és határidejéről a 2.3. pont rendelkezik.

3.1.1.3. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei

A Szolgáltatást az Előfizető vagy a felhasználó a dekóderhez csatlakoztatott végberendezésével (televízió készülék, rádió készülék, stb.) veheti igénybe. A végberendezést az Előfizető biztosítja, azzal kapcsolatban a Szolgáltató felelősséggel nem tartozik. Amennyiben az előfizetői végberendezés hibás, illetve rosszakaratú csatlakoztatása, vagy hibájából eredően a Szolgáltatónak kára keletkezik, azt a Szolgáltató az előfizetővel szemben érvényesítheti.

A Szolgáltatás igénybevételéhez HDMI, EuroSCART vagy RCA audio/video csatlakozással rendelkező végberendezés szükséges. A HD műsorprogramok igénybevételére csak szabványos HDMI csatlakozással rendelkező, a „HD-Ready” ill. a „HD-TV” védjeggyel ellátott televízió készülékek alkalmasak.

A Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges dekóder egy vevőkészülékhez csatlakoztatható. Az Előfizető a nézni kívánt csatornát a dekóder kezelőszerveivel választhatja ki.

A Szolgáltatás igénybevétele - ha az Egyedi Előfizetői Szerződés másként nem rendelkezik - időben nem korlátozott, a Szolgáltató a Szolgáltatást a nap 24 órájában, az év minden napján folyamatosan biztosítja.

A Szolgáltatás igénybevételének további feltétele a dekóder működéséhez, ezáltal pedig a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Előfizetői Kártya Előfizető részére történő rendelkezésre bocsátása. Az Előfizetői Kártyát a Szolgáltató Előfizető használatába adja az Előfizetői Szerződés hatálya idejére. A Kártya a Szolgáltató tulajdonában marad.

A dekóderen elhelyezett zárómatrica eltávolítása, megrongálása tilos!

Rongálódást, meghibásodást, a dekóder elveszését, ellopását, megsemmisülését Előfizető köteles haladéktalanul az ügyfélszolgálati irodában bejelenteni. Előfizető tudomásul veszi, hogy a dekóder javítását, karbantartását csak Szolgáltató, illetve a megbízottja végezheti. Szolgáltató kizárólag külön, az 1.sz. mellékletben meghatározott kiszállási díj ellenében végzi el a dekóder vizsgálatát a Szolgáltatás igénybevételének helyén, amennyiben a vizsgálat eredményeként megállapítja, hogy a hiba oka nem a Szolgáltató, hanem az Előfizető érdekkörében merült fel.

A dekóder vagy tartozékainak megrongálása, elvesztése esetén Előfizető a 2. melléklet szerinti kártérítést köteles megfizetni.

Az Előfizetőnek lehetősége van arra, hogy a Szolgáltatást dekóder nélkül Előfizetői Kártya és CA-modul útján vegye igénybe. A Szolgáltatás csak a Szolgáltató által biztosított, az Előfizetői Kártyával párosított modullal vehető igénybe.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a dekóderben használt szoftver harmadik személy szellemi tulajdonát képezi. Nem megengedett a szoftver rendeltetésétől eltérő használata, ahhoz illetéktelen személynek történő hozzáférés biztosítása, a kódolási algoritmus, illetve a szoftver forráskódjának visszafejtése, módosítása, illetőleg az ezekre irányuló kísérlet. A PVR-képes dekóderben az Előfizető kezdeményezésére rögzítésre, tárolásra kerülő adatok megőrzése az Előfizető felelőssége. A készülékben a felhasználó kezdeményezésre rögzített, tárolt adatokért, ezek elvesztéséből, illetve megsérüléséből eredő károkért, közvetett károkért, valamint elmaradt haszonért a Szolgáltató nem felel.

Az Előfizető köteles a Szolgáltatást rendeltetésszerűen használni, köteles a Szolgáltatás igénybevétele során jelen Általános Szerződési Feltételek 5.2. pontjának a) és b) alpontjai és az Előfizetői Szerződés alapján eljárni. Az Előfizető az Előfizetői Hozzáférési Ponthoz vagy a hálózat Előfizetői Hozzáférési Pontját követő szakaszához - a jelen Általános Szerződési Feltételek 4.4. pontjában foglaltak szerint - a Szolgáltatás jellegének megfelelő végberendezést csatlakoztathat. A csatlakoztatott végberendezések állapotáért, üzemeltetéséért és azok karbantartásáért valamint a Szolgáltató által felszerelt, illetve az Előfizető használatába adott berendezések állapotáért és üzemeltetéséért az Előfizető a jelen Általános Szerződési Feltételek 13.3. pontjában foglaltak szerint felelős.

3.1.1.4. A Szolgáltató részéről biztosított műszaki feltételek

A Szolgáltatás minőségi paramétereit az Országos Mikrohullámú Központ telephely körüli kb. 30 km-es sugarú körön belüli területen biztosítja a Szolgáltató. A Szolgáltatás vételkörzetét a 4. sz. melléklet tartalmazza. A vételhez optikai rálátás szükséges a Széchenyi hegyi vagy az óbudai átjátszóállomásra vagy a Hármashatár-hegyi adótoronyra.

A Szolgáltatásnak, a vonatkozó hatósági engedélyek érvényességi ideje alatt időbeli korlátja nincs. A Szolgáltatás feljogosított kártyával rendelkező dekóderrel a bekapcsolást követően vehető igénybe.

A Szolgáltatás igénybevételének fontosabb műszaki paramétereit:

- sugárzási frekvencia: 12,3.....12,5 GHz
- alkalmazott moduláció: QAM 64 (DVB-C, ETSI TR 101 154, EN 300 429)
- szimbólumsebesség: 6.875 Msymbol/sec
- a Szolgáltató a transzport jelfolyam részeként sugároz ki kísérőhangot és egyéb adatjellegű információt, pl. EPG.
- a kisugárzás módja a DVB-C szabvány szerint történik

A Műsorvevő rendszerrel (antenna és fejkonverter) szemben támasztott minimális követelmények:

- Antenna nyereség főirányban: 33,5 dBi egyéni vevőnél
36 dBi közösségi vevő esetén
- A mikrohullámú fejkonverter keresztpolarizációs védelme főnyalámban: ≥ 25 dB
- Zajszám a vevő bemenetére vonatkoztatva: ≤ 2 dB
- Minimális hasznos jelszint a vevő bemenetén: -62,4 dBm
- A vevő tükörselektivitása: ≥ 60 dB egyéni vevőnél
 ≥ 80 dB közösségi vevőnél

A Szolgáltatás-hozzáférési pont a besugárzott területen belüli, olyan térbeli vételi pont, ahol egyrészt biztosított az adóantenna és a vevőantenna közötti, akadálymentes, optikai átlátás, másrészt megfelelő a vétel minősége.

A vétel megfelelő minőségén a kábel TV hálózatokra vonatkozó MSZ 11458/2-87 sz. szabványban megadott ÁP (átadási) pontra előírtak teljesülése értendő. A vétel minőségét a térbeli viszonyokon kívül meghatározza:

- a vevőantenna mérete
- az interfészként használt mikrohullámú fejegység minősége
- a fejegység és az előfizetői dekóder tunerbemenete közötti kábelhálózat

- a kábelhálózatba esetlegesen beiktatott antennajelerősítők és szétosztók

A teljesítés ellenőrzése egy QAM demodulátorral rendelkező mérőműszerrel lehetséges, amely méri a vételi hibaarányt (BER – Bit Error Rate), valamint képes konstellációs ábra (a vívőhullám amplitúdó- és fázishelyzeteinek) megjelenítésére. A vételi hibaarány mért eredményéből állapítható meg a vétel lehetősége, illetve minősége.

Szolgáltató nem tartozik felelősséggel műsorok készítői vagy a műholdak hibájából bekövetkező, valamint a földi műsorok sugárzásában bekövetkezett adáskimaradások miatti műsorkiesésekért, illetve minőségromlásért, továbbá minden a Szolgáltatón kívülálló műszaki okból történő vételromlás, zavarás, vételkiesés, energia- kimaradás esetére.

3.1.1.5. Az Előfizető részéről a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki feltételek

Az Előfizető a Szolgáltatás igénybevételéhez saját tulajdonú végberendezést csatlakoztathat a dekóderhez. A végberendezés csatlakoztatása és a Szolgáltatás igénybevétele során köteles a 4.4. pontban foglalt feltételeket és előírásokat betartani. Az előfizetői tulajdonú végberendezés Szolgáltatás kapcsán igénybe vehető funkcióit a dekóderhez adott használati útmutató tartalmazza.

A végberendezést az Előfizető saját költségére és kockázatára üzemelteti, fizeti annak fenntartásával járó valamennyi járulékos költséget. Szolgáltató nem vállal felelősséget Előfizető Műsorvevő készülékének nem megfelelő műszaki színvonaláért, a meghibásodásából eredő vételkimaradásért vagy minőségromlásért, a beállítás, telepítés hibájáért, a földrajzi és környezeti adottságokból adódó vételi hibákért, a kábelhálózatért és az esetleges nem megfelelő vételi szintből adódó vételi hibákért.

3.1.1.6. A Szolgáltatás igénybevételének szerzői jogi korlátai

Előfizető nem készíthet felvételeket (kivéve saját használatra) a műsorokról, nem sokszorosíthatja azokat, nem adhatja át a műsorjeleket a hálózatán kívüli felhasználók részére, és a fentieket nem engedélyezheti a hálózatára csatlakozó egyéni előfizetők számára sem.

Előfizető nem adhatja át a műsorokat nyilvános helyen (pl. étterem, presszó, váróterem stb.) történő közvetítésre.

3.1.2. A SZOLGÁLTATÓ TERMÉKEI

A Szolgáltató a 3.1. pontban meghatározott szolgáltatásfajtákon belül külön termékeket alakít ki és meghatározza e termékek igénybevételének feltételeit, korlátait, a termékek főbb jellemzőit és minőségi mutatóit. A termékeket az egyedi előfizetői szerződés elnevezésük szerint tartalmazza. A Szolgáltató a termékeket szolgáltatásfajtákon belül és egyes szolgáltatásfajták egymáshoz kapcsolódó csomagjaként is meghatározhatja.

3.2. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVEHETŐSÉGÉNEK FÖLDRAJZI TERÜLETE

A mikrohullámú sugárzás útján történő műsorterjesztés szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe: A Szolgáltatás vételkörzetét a 4.sz. melléklet tartalmazza. A Szolgáltatás minőségi paramétereit Szolgáltató az Országos Mikrohullámú Központ telephelye körüli kb. 30 km-es sugarú körön belüli területen biztosítja. A vételhez optikai rálátás szükséges a Széchenyi hegyi vagy az óbudai átjátszóállomás, vagy a Hármashatár-hegyi adótoronyra.

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

Figyelembe véve, hogy a Szolgáltató nem nyújt telefonszolgáltatást, a segélyhívó szolgáltatásokra vonatkozó szabályok nem értelmezhetőek.

3.4. TÁJÉKOZTATÁS ARRÓL, HOGY A SZOLGÁLTATÁS EGYETEMES SZOLGÁLTATÁS-E

Szolgáltató jelen Általános Szerződési Feltételekben szabályozott szolgáltatásai nem minősülnek egyetemes szolgáltatásnak.

3.5. A SZOLGÁLTATÓ FELELŐSSÉGI HATÁRÁT JELENTŐ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT HELYE

Előfizetői Hozzáférési Pont (Eht. 188.§ 23.pont) azon hálózati végpont, amelyen keresztül az előfizető vagy felhasználó egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe. Az Előfizetői Hozzáférési Pont helye az Ajánlattevő által ajánlatában megjelölt létesítési helynek megfelelő ingatlanon belüli azon hely, ameddig a Szolgáltató a hálózatot kiépíti és a csatlakoztatáshoz szükséges előfizetői interfészt biztosítja.

Az Előfizetői Hozzáférési Pont a dekóder jelkimeneti csatlakozója. Amennyiben a Műsorvevő rendszer az Előfizető tulajdona, a Szolgáltatás átadási pontja a parabola antenna felülete.

4. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA

4.1. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS AZ ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉNEK AZ ELŐFIZETŐK ÉS FELHASZNÁLÓK VÉDELMEVEL ÖSSZEFÜGGŐ KÖVETELMÉNYEIRŐL, VALAMINT A DÍJAZÁS HITELESSÉGÉRŐL SZÓLÓ NMHH RENDELETBEN MEGHATÁROZOTT EGYEDI, TOVÁBBÁ A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL ÖNKÉNT VÁLLALT EGYEDI SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEINEK CÉLÉRTÉKEI

A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások minőségi célértékeit, a célértékek értelmezését és mérésének módszereit az 5-6. sz. melléklet tartalmazza. A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni azokat az időszakokat, amikor a szolgáltatás kiesés

- a) az Előfizető érdekkörében keletkező ok miatt történt;
- b) vis maior miatt történt;
- c) a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok (különösen időjárási viszonyok következtében a kültéri egység sérülése – pl. villámcsapás –, baleset, tüzeset, energiaellátás hiánya, rongálás, lopás, stb.) miatt történt;
- d) amiatt történt, hogy a Szolgáltató általi telepítést követően az adótoronyra való rálátás megszűnt (különösen új beépített tereptárgyak, illetve növényzet miatt);
- e) az Előfizető kérése alapján történő szünetelés miatt történt;
- f) az előre bejelentett karbantartás miatti szünetelés okán történt;

g) az Előfizető szerződészegése miatti Szolgáltatás kikapcsolás vagy korlátozás okán történt.

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

Amennyiben az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az Előfizetői Hozzáférési Ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott, a Szolgáltató jogosult az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére az Előfizető egyidejű értesítésével.

4.3. TÁJÉKOZTATÁS AZON INTÉZKEDÉSRŐL, AMELYEKET A SZOLGÁLTATÓ A HÁLÓZAT ÉS SZOLGÁLTATÁS BIZTONSÁGÁT ÉS A HÁLÓZAT EGYSÉGÉT BEFOLYÁSOLÓ ESEMÉNYEKSEL 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 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.

4.4. AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI

4.4.1. A csatlakoztatás feltételei

A műsorterjesztési szolgáltatás igénybevételének és előfizetői végberendezés csatlakoztatásának előfeltétele a hálózat és az Előfizetői Hozzáférési Pont Szolgáltató által történt kiépítése és üzembe helyezése. Az Előfizető az Előfizetői Hozzáférési Ponton túl a hálózathoz kapcsolódó szerelést csak szakemberrel végezteshet.

Az Előfizetői Hozzáférési Ponthoz kapcsolódó, a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges végberendezéseket, készülékeket az Előfizetőnek kell biztosítania és csatlakoztatnia. Az Előfizető nem csatlakoztathat vagy üzemeltethet olyan végberendezést, amely veszélyeztetheti a felhasználók és más személyek életét, egészségét, testi épségét és biztonságát (alapvető biztonságtechnikai követelmények) vagy a hálózat zavartalan működését, és a végberendezésnek meg kell felelnie az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek.

Az Előfizető a hálózathoz illetőleg az Előfizetői Hozzáférési Ponthoz csak az alapvető követelményeknek megfelelő, így különösen belföldön megfelelő típusengedéllyel vagy megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkező berendezést csatlakoztathat.

Műsorterjesztés szolgáltatás esetében a televíziós és rádiófrekvenciás jelek vételére alkalmas analóg és/vagy digitális tv vevőkészüléket, analóg rádió vevőkészüléket vagy kép- és hangrögzítő készüléket (videomagnó), csatlakoztathat. A Szolgáltató az Előfizető által használt végberendezések alkalmatlanságára visszavezethető hibákért nem vállal felelősséget.

A HD digitális műsorcsatornák, programok teljes értékű igénybevételére csak azon "HD-Ready" "HD-TV" vagy „Full-HD” védjeggyel ellátott előfizetői végberendezések alkalmasak, melyek szabványos kialakítású HDMI csatlakozással kerülnek kereskedelmi forgalomba.

4.4.2.Végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége

A végberendezések rendeltetésszerű használata és üzemképességének biztosítása az Előfizető felelőssége. A hálózat Előfizetői Hozzáférési Pontot követő szakasza és a hálózathoz az Előfizető által csatlakoztatott berendezések állapotáért, azok karbantartásáért az Előfizető a felelős. Ha az Előfizető üzemeltetésében levő valamely berendezés a Szolgáltatónak kárt okoz, az Előfizető köteles azt megtéríteni. Az Előfizető az Előfizetői Hozzáférési Ponton túl a hálózathoz kapcsolódó szerelést csak szakemberrel végeztesethet.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató által felszerelt, használatba adott műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit az Előfizetői Szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni. A Szolgáltató által felszerelt, használatba adott műszaki berendezések rendeltetésszerű használata, állagmegóvása és épségének megőrzése, biztosítása az Előfizető felelőssége. Az Előfizető a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt, az Előfizető használatába adott műszaki berendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felrhatósgától függetlenül– felelősséggel tartozik.

A Szolgáltató nem felelős a hálózat Előfizetői Hozzáférési Pontot követő szakaszának vagy az Előfizető végberendezésének bármilyen beállítási hibájáért, meghibásodásáért, részben vagy egészben való alkalmatlanságáért. Az esetleges készülékhiba elhárítása vagy a végberendezés alkalmassá tételére a Szolgáltató nem köteles, azok elvégzésére külön díjazásért vállalkozhat, mely költségek az Előfizetőt terhelik. A végberendezés hibájára vagy alkalmatlanságára vagy hiányára való hivatkozással az Előfizető nem mentesül az előfizetési díj megfizetése alól.

Az előfizetői végberendezés kezelési utasításában, és annak mellékleteiben meghatározott rendeltetés szerinti használatához szükséges működési feltételeket (beleértve a működéséhez szükséges elektromos energiát) az Előfizető köteles biztosítani. A műsorterjesztési szolgáltatáshoz a Szolgáltató által biztosított dekóder/beltéri kezelési utasításában, és annak mellékleteiben meghatározott rendeltetés szerinti használatához szükséges működési feltételeket, valamint a dekóderhez/beltérihez való csatlakozásra alkalmas csatlakozással rendelkező előfizetői végberendezést.

A hálózat Előfizetői Hozzáférési Pontot követő szakaszának és a hálózathoz az Előfizető által csatlakoztatott berendezések állapotáért, azok karbantartásáért az Előfizető a felelős. Ha az Előfizető üzemeltetésében levő valamely berendezés a Szolgáltatónak kárt okoz, az Előfizető köteles azt megtéríteni.

4.4.3.Az Előfizetői Hozzáférési Pont ellenőrzésének és a hibaelhárításának a lehetővé tétele

A Szolgáltatónak jogában áll a Szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot ellenőrizni. A Szolgáltató az ellenőrzés elvégzése érdekében jogosult az Előfizetői Hozzáférési Pontnak helyt adó ingatlanba belépni, és az Előfizető szükségtelen zavarása nélkül ott a szükséges ellenőrzést elvégezni. Ezt az Előfizető, illetve az ingatlan használója és tulajdonosa köteles tűrni. Ha Szolgáltató az ellenőrzés során hiányosságokat tapasztal, az Előfizetőt felszólítja annak haladéktalan, de legkésőbb 3 napon belüli megszüntetésére, ennek eredménytelensége esetén a végberendezés üzemén kívül helyezésére. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató írásbeli felszólításának nem tesz eleget, a Szolgáltató az Előfizetői Szerződést felmondhatja.

Az Előfizető a szolgáltatással kapcsolatosan észlelt hibát annak észlelésekor haladéktalanul köteles bejelenteni a Szolgáltatónak, és a hibabehatárolás és hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni, az ellenőrzés és hibaelhárítás lehetőségét Előfizetői Hozzáférési Ponton, illetve az annak helyt adó ingatlanban, vagy ingatlanrészen biztosítani. 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. A Szolgáltató érdekkörén kívül felmerült meghibásodások vagy üzemzavar javítási költségeit és díját (beleértve a hibabehatárolási, hibaelhárítási és kiszállási díjat) az Előfizető köteles a Szolgáltatónak illetve a Szolgáltató alvállalkozójának azt megfizetni. A hibabehatárolási és hibaelhárítási díjak mértéke a felek külön megállapodása alapján esetenként kerül megállapításra.

Az Előfizető végberendezésének hibájára vagy alkalmasságára vonatkozó esetleges viták eldöntésére a hírközlési hatóság (elérhetőségei a 7. sz. mellékletben) jogosult. Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételt jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, úgy a Szolgáltató jogosult a hatósággal közösen azt elvégezni. Amennyiben a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit a Szolgáltató jogosult az Előfizetővel szemben érvényesíteni.

5. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA, FELFÜGGESZTÉSE

5.1. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSÉNEK ESETEI, FELTÉTELEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELTETÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELTETÉS ESETEI

5.1.1. Szünetelés a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból

A Szolgáltató érdekkörében az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet:

- a) A hálózat átalakítása, cseréje, karbantartása miatti
 - Az Előfizető a szüneteltetést legalább 15 nappal megelőző előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre - amely naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg.
 - A rendszeres karbantartási munkákat a Szolgáltató minden héten, kedden és csütörtökön 0-6 óra között hajtja végre. A szolgáltatás szünetelésével járó rendszeres karbantartást, abban az esetben is, ha azt a fenti időtartamtól eltérő időpontban hajtja végre a Szolgáltató, az Előfizetőt a szünetelést legalább 15 nappal megelőzően, előzetesen értesíti.
- b) Előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén

Szüneteltethető a Szolgáltatás előre nem látható és el nem hárítható külső ok esetén, valamint Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorista-elhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt esetekben és módon. Ezen szünetelés időtartama alatt az Előfizető díj fizetésére nem köteles.
- c) Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.

Amennyiben a Szolgáltatás szüneteltetésére a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból (kivéve az előre bejelentett karbantartást) vagy mindkét fél érdekkörén kívül eső okból kerül sor, az Előfizető a szünetelés idejére szolgáltatási díjat nem, de az általa igénybe vett és Szolgáltató tulajdonában álló eszközök utáni díjakat (pl. havi hozzáférési, bérleti díj) fizetni köteles. Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat. Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis maior, és a Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

5.1.2. Szünetelés az Előfizető kérelmére

Az Előfizető kérelmére a Szolgáltatás szüneteltethető naptári évenként összesen maximum 6 hónap időtartamra. A szünetelés legrövidebb időtartama 1 hónap, leghosszabb időtartama egyéni Előfizető esetén 6 hónap, nem egyéni Előfizetők esetén 1 hónap. Amennyiben Előfizető a szüneteltetést határozott időtartamú szerződés határozott időtartama alatt kéri, a határozott időtartam a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

Az Előfizető kérelmére történő szüneteltetés időtartamára Előfizetőnek szüneteltetési díjat kell fizetnie. A 6. hónap, illetve az Előfizető által a szünetelésre meghatározott határozott időtartam elteltét követően a Szolgáltatás automatikusan visszakapcsolásra kerül, amelyről Szolgáltató az Előfizetőt haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül értesíti. Minden egyéb esetben a visszakapcsolást az Előfizetőnek írásban vagy a telefonos ügyfélszolgálaton szükséges igényelnie, és amennyiben visszakapcsolás helyszíni intézkedést igényel, az Előfizető visszakapcsolási díj megfizetésére köteles. A szüneteltetési és visszakapcsolási díj mértékét az 1. sz. melléklet tartalmazza. A Szolgáltató a visszakapcsolás díját a visszakapcsolást követő első számlával számlázza ki Előfizető részére.

A szünetelést, illetve a szünetelés meghosszabbítását, valamint a szünetelés megszüntetését az Előfizetőnek írásban (levélben, e-mailben vagy telefax útján), vagy az ügyfélszolgálaton személyesen kell kérnie. Előfizető kérését Szolgáltató 5 munkanapon belül teljesíti. Előfizető az előfizetői szolgáltatás szüneteltetését nem kérheti, amennyiben a Szolgáltatóval szemben díjtarozása áll fenn.

Egy Előfizetői Szerződésbe foglalt több szolgáltatás esetén a felek megállapodhatnak, hogy a szüneteltetés kizárólag az Előfizető által kért szolgáltatásra terjedjen ki.

Üzleti előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkeztétől kezdve szüneteltetni, amíg az Előfizető nem ad a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeiben meghatározott, de legfeljebb a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot.

Az Előfizetői jogviszony szünetel, ha az Előfizető a Előfizető Hozzáférési Pontjának megváltoztatását kéri, és azt a Szolgáltató a műszaki feltételek hiánya miatt nem tudja teljesíteni. A szüneteltetés időtartamára az Előfizetőt ilyen esetben díjfizetési kötelezettség nem terheli.

Az Előfizető által kért szünetelés időtartama beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe.

5.2. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK, ÍGY KÜLÖNÖSEN AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL INDÍTOTT VAGY AZ ELŐFIZETŐNÉL VÉGZŐDTETETT FORGALOM KORLÁTOZÁSÁNAK, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI VAGY MÁS JELLEMZŐI CSÖKKENTÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, TOVÁBBÁ A MEGVALÓSÍTÁSÁNAK MÓDJAI

Az Előfizető köteles a Szolgáltatást rendeltetésszerűen, az Előfizetői Szerződésben foglaltak szerint a Szolgáltatás Előfizető általi személyes igénybevétele céljából használni. A Szolgáltató az Előfizető előzetes, vagy egyidejű értesítése mellett az Előfizető által indított, vagy az Előfizetőnél végződött forgalmat korlátozhatja, illetve a szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőit csökkentheti, ha

- a) az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha
 - a Szolgáltatást nem rendeltetésszerűen használja, vagy
 - megfelelőségi tanúsítással nem rendelkező vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott az Előfizetői Hozzáférési Ponthoz, vagy
 - a Szolgáltatás nyújtását részben vagy teljesen megszakítja, akadályozza, a minőségét hátrányosan befolyásolja, vagy egyéb módon csorbítja, vagy
 - a Szolgáltatás műszaki paramétereit, és egyéb jellemzőit megváltoztatja és/vagy azt részekre bontja.
- b) A Szolgáltató nem rendeltetésszerű felhasználásnak tekinti a Szolgáltatás olyan módon történő használatát, ahol az Előfizető
 - a műsorjelet jogosulatlanul vételezi, vagy a műsorjelet jogosulatlanul dekódolja,
 - a beérkező műsorjelet vagy a Szolgáltató tulajdonában álló eszközt (pl. dekódert/beltérít) harmadik személynek jogellenesen továbbítja,
 - az Előfizető a Szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja.
- c) az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt – de legalább 30 napos – határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott vagyoni biztosítékot, vagy ha adott, de az nem, vagy – a jóváírások következtében – már nem fedezi a díjtartozás összegét. Szolgáltató a korlátozás alatt is jogosult a korlátozott szolgáltatásnak megfelelő mértékű vagy arányos előfizetői díj számlázására, és az Előfizető köteles a díj kifizetésére. Előfizető a hátralékának egyösszegű megfizetése és visszakapcsolási díj megfizetése után veheti ismételt igénybe a Szolgáltatást, amely összegeket Szolgáltató a korlátozás feloldását követő első számlával számlázza ki Előfizető részére.
- d) az előfizetői szolgáltatás korlátozásának egyéb eseteit az NMHH elnöke rendeletben állapíthatja meg.

Ha az Előfizető több előfizetéssel is rendelkezik, úgy azok bármelyikével kapcsolatban elkövetett szerződésszegés esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást valamennyi előfizetésnél egyidejűleg korlátozni. Ha az Előfizetőnek egy számlán több szolgáltatásának a díja is szerepel és a számla nem kerül teljesítésre, a Szolgáltató jogosult a számlán szereplő összes szolgáltatás korlátozására. Ezen szabályozás indoka az, hogy a Szolgáltató – amennyiben az Előfizető több szolgáltatást rendelt meg a Szolgáltatótól, úgy a Szolgáltató ezen szolgáltatások tekintetében a díjra vonatkozóan összevont, azaz egy darab számlát állít ki, így nemfizetés csak egységesen, minden szolgáltatás tekintetében valósulhat meg.

Előfizető magatartása miatt bekövetkezett szolgáltatás korlátozásnak az Előfizető kérésére történő megszüntetésére csak az 1.sz. mellékletben meghatározott korlátozási/kikapcsolási és visszakapcsolási díj, továbbá valamennyi hátralékos tartozás megfizetése után kerülhet sor, amennyiben az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlően tudomást szerez. Ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti (kivéve a b) pontot, amely esetben az összes lejárt tartozás kiegyenlítése feltétele a Szolgáltatás visszaállításának), úgy a Szolgáltató a Szolgáltatást a korlátozás okának megszűnését követő harmadik munkanap 24. órára korlátozást megelőző állapotba visszaállítja.

Amennyiben Előfizető az a) vagy b) vagy c) pontokat többször is megsérti, úgy Szolgáltató jogosult Előfizetővel kötött szerződést 15 napos felmondási idővel felmondani, valamint a szolgáltatást megszüntetni. Ez a szerződés felmondás az Előfizető érdekköréből felmerülő rendkívüli felmondásnak minősül.

Ha az Előfizető a jelen pont szerinti korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató köteles a tudomásszerzéstől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni. Amennyiben az előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az előfizetői szerződést felmondja, és arról a szolgáltató a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a felek az előfizetői szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a szolgáltató - az előfizető ellentétes nyilatkozata hiányában - a korlátozást az előfizetői szerződés megszűnéséig fenntartja.

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 a Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az Előfizetői Szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a visszakapcsolás időpontja szerinti hónapra vonatkozó havi előfizetési díj, illetve előre fizetett díjú szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyeszerese.

Szolgáltató a korlátozásból eredő előfizetői károkért nem vállal felelősséget.

Szolgáltató a korlátozás esetén is biztosítja a műsorterjesztés esetében a Közszolgálati programcsomag elérhetőségét.

5.3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS FELFÜGGESZTÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI

A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a Szolgáltató nem él a díjtartozás miatt biztosított felmondási jogosultságával, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggesztheti. A Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számít fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az Előfizetői Szerződést felmondhatja.

Amennyiben 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 Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést legalább 15 napos felmondási idővel megszüntetni, amelynek tartamára jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni.

6. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAEHLHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK

6.1. HIBABEJELENTÉSEK KEZELÉSE, FOLYAMATA, A VÁLLALT HIBAEHLHÁRÍTÁSI HATÁRIDŐ, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉRE ÉS A HIBAEHLHÁRÍTÁSÁRA VONATKOZÓ ELJÁRÁS

6.1.1. Hibaelhárítási célértékek, határidő

A Szolgáltató a szolgáltatása minőségi célértékeit a 13/2011 (XII.27.) NMHH rendelet szabályai szerint határozza meg és ellenőrzi. A Szolgáltató a minőségi célértékeken belül az egyes műszaki jellemzőket szolgáltatás-fajtánként és termékenként határozza meg. A minőségi célértékeket a 4.1. pont tartalmazza.

6.1.2. A hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete

Igénylő illetve Előfizető az 1.3. pontban meghatározott szolgáltatói elérhetőségeken bejelentést tehet. A bejelentést Szolgáltató köteles írásban rögzíteni és nyilvántartásba venni. Hibabejelentés az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem Előfizetői Szerződés szerinti teljesítésével (hibás teljesítés), így különösen a szolgáltatás csökkent minőségével vagy igénybevételei lehetőségének megszűnésével kapcsolatos. Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha

- a hiba az Előfizető érdekkörében keletkezett,
- a hiba elháríthatatlan külső ok miatt következett be,
- a hiba a Szolgáltató érdekkörén kívül eső ok (így különösen időjárási viszonyok – pl. villámcsapás, vihar –, baleset, tüzeset, energiaellátás hiánya, rongálás, lopás, stb.) miatt következett be,

d) Előfizető a 4.1. pontban vállalt szolgáltatás-minőségétől eltérő szolgáltatás vagy szolgáltatási feltételek teljesítését várja el.

A hibabejelentés akkor minősül megtettnek és a határidők számítása szempontjából kezdő időpontnak, amikor abból megállapítható a beazonosítható Előfizetőtől való származása, valamint a hibajelenség megjelölése, leírása.

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, hónap, nap, 4 órás időszak megadásával, amely 8 és 18 óra közé eshet), vagy
- b) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel, vagy
- c) a hiba kijavítását megkezdte.

Nem köteles a szolgáltató 48 órán belül a hibabehatároló eljárás eredményéről értesíteni az előfizetőt, amennyiben a valós, a szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba elhárításához nem szükséges helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat.

A Szolgáltató a hibaelhárítás megkezdéséről csak akkor köteles az Előfizetőt előzetesen értesíteni, ha a hiba elhárításához az Előfizető helyiségébe szükséges bejutni. A Szolgáltató az értesítési kötelezettségét a hibaelhárításkor a munkalap Előfizető részére történő átadásával és az átadás Előfizető általi elismerésével is teljesítheti.

6.1.3. Hibaelhárítás

A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani. A hiba bejelentésétől a hiba kijavításáig eltelt idő nem haladhatja meg a 72 órát, kivéve, ha az Előfizető és a Szolgáltató ettől eltérő időpontban állapodott meg, vagy a hiba kijavítása a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges.

Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlan tulajdonos) hozzájárulása szükséges, a hozzájárulás beszerzésének idejével a hibajavítási határidő meghosszabbodik, azonban a hozzájárulást a Szolgáltatónak a hibabejelentéstől számított 48 órán belül meg kell kérnie.

A hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a fenti 72 órás határidőbe. A szolgáltató a hibabejelentéstől számított 48 órán belül köteles az előfizetőt a hozzájárulás szükségességéről és okáról, valamint arról értesíteni, hogy a hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a fenti határidőbe.

Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges és a Szolgáltató értesítésében 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 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 az Előfizető által bejelentett, a Szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel.

Nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben az Előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételt 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.

A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles a 7.4. pont szerinti módon és mértékben

- a) az Előfizető értesítésre nyitva álló 48 órás határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténteig,
- b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

Mentesül a Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettség alól, ha a hibát az Előfizető az Előfizetőnek felróható okból nem, vagy utólag, a hiba Szolgáltató általi elhárítása után jelentette be. Ugyancsak mentesül a Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettség alól, egyben az Előfizető szerelőnek kiszállási díj fizetésére köteles, ha

- a) a Szolgáltató helyszíni vizsgálat alapján megállapítja, hogy a hiba oka nem tartozik a Szolgáltató érdekkörébe,

- b) a helyszínen végezhető javítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, azonban az Előfizető az ingatlanba való bejutást vagy az Előfizetői Hozzáférési Ponthoz való jutást nem biztosította,
- c) a b) pontban foglaltakon kívül egyéb okból akadályozza vagy hátráltatja a hiba kijavítását,
- d) az Előfizető téves vagy megtévesztő vagy nem valós hibára irányuló bejelentést tett.

A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibabejelentés alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, elektronikus úton rögzíti és az adatkezelési szabályok betartásával az elévülési időn belül, de legalább egy évig, visszakérhető módon megőrzi. A Szolgáltató a hibabejelentést az Előfizető számára visszaigazolja és ezt a rögzítésen túl nyilvántartásba veszi.

A nyilvántartás tartalmazza:

- a) az Előfizető értesítési címét, előfizetői hívószámát vagy más azonosítóját;
- b) a hibajelenség leírását;
- c) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
- d) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;
- e) a hiba okát;
- f) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát);
- g) az Előfizető értesítésének módját és időpontját, ezen belül is különösen az Előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a hiba elhárításának módja, időpontja és eredményére vonatkozó Előfizetői értesítések módját és időpontját.

6.2. AZ ELŐFIZETŐ JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN

6.2.1. Általános szabályok

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

A Szolgáltató felelőssége felróhatóság esetén áll fenn, azaz mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése vagy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Az általános elvárhatóság szempontjából a Szolgáltató feltételezi a gazdasági életben körültekintő, megfelelően informált ajánlattevőt, Előfizetőt és felhasználót, aki a rendelkezésére álló információk birtokában képes ésszerű vásárlói döntést hozni.

Nem köteles a Szolgáltató megtéríteni a kárnak azt a részét, amelyet vis maior okozott, vagy abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. A kármegeelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, hogy a Szolgáltató szolgáltatása részben vagy egészen nem megfelelően működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és költségekért, amelyek azért merültek fel, mert az Előfizető kárenyhítési kötelezettségét késedelmesen vagy egyáltalán nem teljesítette.

Az Előfizetői Szerződésekben eredő igények egy év alatt évülnek el, amelyet az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

Az Előfizetőt megillető kötbér mértékét a 7.4. pont tartalmazza.

Amennyiben az előfizetői szerződés szerint kínált csatornák közül egy vagy több csatorna kikerül, a szolgáltató az ezt követő naptól csak az előfizetői szerződés szerint kínált csatornák számához képest igénybe vehető csatornák számával arányos díjat számíthat fel az érintett előfizetőnek, kivéve, ha az Eht. 132. § (2) bekezdésének d) pontja szerinti előfizetői szerződésmódosítást a kínált csatornáknak bekövetkezett változás indokolja.

6.2.2. A szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

A hibabejelentéssel kapcsolatos eljárást az 6.1. pont, a panaszokkal kapcsolatos eljárást az 6.3. pont tartalmazza.

Az Előfizető díjreklamációja elintézésével kapcsolatos panasz, kötbérigénye elintézésével kapcsolatos panasz, kártérítési igénye elintézésével kapcsolatos panasz, valamint a Szolgáltatóval szembeni egyéb jogvitája vagy jogvita helyzete esetén jogosult a 7. sz. melléklet szerinti illetékes szervezetek vagy hatóság(ok) vizsgálatát kérni.

A Szolgáltató az Előfizetővel szembeni igényével, valamint az Előfizetővel szembeni egyéb jogvitája vagy jogvita helyzete esetén jogosult a 7. sz. melléklet szerinti illetékes szervezetek vagy hatóság(ok) vizsgálatát kérni, amennyiben a szervezetnek vagy hatóságnak van hatásköre az ügy elbírálására.

6.3. AZ ELŐFIZETŐI PANASZOK KEZELÉSE, FOLYAMATA (DÍJREKLAMÁCIÓ ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK INTÉZÉSE)

6.3.1. Előfizetői bejelentések, egyéb panaszok intézése

Előfizető Szolgáltatással kapcsolatos mindennemű észrevételével, problémájával az ügyfélszolgálat, illetve a telefonos ügyfélszolgálat foglalkozik azzal, hogy a hibabejelentési eljárásra a 6.1 pontban foglaltak irányadók. Előfizetők illetve igénylők az ügyfélszolgálatnál szerződéskötési, módosítási, megszüntetési igényüket, számlareklamációjukat, szüneteltetési igényüket bejelenthetik, hibabejelentést tehetnek, Szolgáltatással kapcsolatban információt kérhetnek. A Szolgáltató a telefonos ügyfélszolgálatra érkezett, valamint az innen indított kimenő hívásokról minőségbiztosítási és panasz ügyintézési célból hangfelvételt készít.

A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői bejelentésről a szolgáltató hangfelvételt készít, amelyet visszakereshető módon – Rendelet 22. § (7) bekezdésében foglalt eset kivételével – a bejelentés időpontjától számított két évig megőrizz. A személyes adatok védelméről szóló törvény szerinti tájékoztatási kötelezettség teljesítése keretében a Szolgáltató köteles az ügyfélszolgálat által bonyolított telefonos beszélgetésről készített hangfelvételnek az érintett Előfizető általi visszahallgatását – kérésre – a Szolgáltató által biztosított ügyfélszolgálati helyiségben lehetővé tenni.

A jelen ÁSZF vonatkozásában előfizetői bejelentés az előfizetői panasz és a hibabejelentés:

- 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.

A Szolgáltató az Előfizetőktől származó panaszokat és a bejelentés, panasz alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon nyilvántartásában rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával az elévülési időn belül megőrzi.

A szóbeli panaszt a Szolgáltató a lehetőségek szerint azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az Előfizető a panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, s annak egy másolati példányát az Előfizetőnek átadni. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát köteles személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben az Előfizetőnek átadni, telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén az Előfizetőnek legkésőbb a 30 napon belüli érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni.

A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a Szolgáltató köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a) az Előfizető neve, lakcíme,
- b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- c) az Előfizető panaszának részletes leírása, az Előfizető által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- d) a Szolgáltató nyilatkozata az Előfizető panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - az Előfizető aláírása,
- f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

A Szolgáltató a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A Szolgáltató egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan a továbbiak szerint köteles eljárni.

Az írásbeli panaszt a Szolgáltató - ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik - harminc napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közzétevése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb időt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles. A Szolgáltató a jegyzőkönyv és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, s azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató köteles az Előfizetőt írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Meg kell adni az illetékes hatóság, illetve a vállalkozás székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét.

Amennyiben a bejelentés, panasz kivizsgálására (pl. harmadik fél bevonása miatt) a 30 nap nem elegendő, a Szolgáltató – a 30 napon belül – köteles írásban értesíteni az Előfizetőt az ügy elintézésének várható időpontjáról.

Ha a bejelentés, panasz kivizsgálásához vagy orvoslásához helyszíni bejárás is szükséges, az Előfizető az előre egyeztetett időpontban köteles a Szolgáltató részére a bejutást és a hozzáférést biztosítani. Ha ez az Előfizető hibájából meghiúsul, a Szolgáltató az Előfizetőt új időpont egyeztetésére való felhívással értesíti, és az ügy elintézésének határideje az új időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik, továbbá az Előfizetőt kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli.

A fenti, Szolgáltatóhoz – nem ügyfélszolgálatra – beérkezett panaszoktól eltérően az ügyfélszolgálatához érkezett panaszok esetében az ügyfélszolgálat minden esetben köteles a Szolgáltató panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalni, és az Előfizető a panasz beérkezését követő tizenöt napon belül megküldeni, kivéve, ha az Előfizető panaszát szóban közli és a Szolgáltató az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.

Az ügyfélszolgálatra vonatkozó 15 napos válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb tizenöt nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról az Előfizetőt írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatni kell.

Az ügyfélszolgálat az előfizetői panaszok intézése és a fogyasztók tájékoztatása során köteles együttműködni a fogyasztói érdekek képviseletét ellátó egyesületekkel.

6.3.2. Díjreklamáció

Az Előfizető a Szolgáltató által megküldött számlát a számla kiállításától számított 1 évig kifogásolhatja meg. A számlapanasz, amennyiben azt az Előfizető a díjfizetési határidő lejártá előtt nyújtja be és a Szolgáltató 5 napon belül azt nem utasítja el, a panasszal érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik. Egyébként a számlapanasz nem halasztó hatályú a számla kiegyenlítésére.

Az Előfizető a kifogást írásban, szóban, telefonon nyújthatja be Szolgáltató részére. Szolgáltató a reklamációt nyilvántartásba veszi és szóbeli bejelentés esetén lehetőleg azonnal, egyéb esetben 15 napon belül megvizsgálja. A megalapozottan kifogásolt összeget és kamatát Szolgáltató a nem halasztó hatályú számlapanaszok esetén – az Előfizető választásától függően – a következő számlán jóváírja, vagy az ilyen összeget az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A Szolgáltató köteles a bejelentéseket, a bejelentés alapján tett intézkedéseket, az eljárás eredményét visszakövethető módon, elektronikus úton rögzíteni és az adatkezelési szabályok betartásával az elévülési idő végéig megőrizni. A Szolgáltató köteles a bejelentést az Előfizető számára visszaigazolni és ezt a rögzítésen túl nyilvántartásba venni.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt.

Az Előfizető kérésére a Szolgáltatónak az adatkezelési szabályok figyelembe vételével biztosítania kell, hogy az Előfizető a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse az általa fizetendő díj számításához szükséges számlázási adatokra vonatkozó kimutatást. Az Előfizető kérésére a Szolgáltató ezen adatokat 12 havonta legfeljebb egy alkalommal köteles díjmentesen átadni. Az Előfizető részére a 12 hónapon belüli második alkalomtól a Szolgáltató az adatok szolgáltatásért adatszolgáltatási díjat számíthat fel. Amennyiben az Előfizető az adatokat nyomtatott formában vagy tartós adathordozón kéri, úgy az adatszolgáltatási díj tartalmazza a nyomtatás vagy adathordozó költségét is.

6.3.3. A kártérítés általános szabályai és korlátai

Szolgáltató az Előfizetői Szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén az Előfizető vagyonában beálló értékcsökkenésért felel. Ez alatt azt a közvetlen kárt kell érteni, amely Előfizetőt a Szolgáltató felróható magatartásával összefüggésben éri. Szolgáltató nem felel az Előfizetőnél elmaradt haszonért. Szolgáltató felelőssége csak a neki felróható okból történő késedelem, hibás, csökkent értékű teljesítésért áll fenn. Szolgáltató mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a szerződésszerű teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Szolgáltató nem tartozik felelősséggel a Szolgáltató hatáskörén kívül álló, műszaki okból történő, szolgáltatással kapcsolatos minőségromlásért, zavarásért, szolgáltatás-kiesésért, energia-kimaradásért.

Ha az Előfizető a Szolgáltatónak kártérítési igényét írásban bejelenti, a Szolgáltató a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi, annak jogosságát szóbeli bejelentés esetén lehetőleg azonnal, egyéb esetben legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja és postai úton kézbesített tértivevényes levélben értesíti az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről.

Ha a kártérítési igény kivizsgálásához helyszíni bejárás is szükséges, az Előfizető az előre egyeztetett időpontban köteles a Szolgáltató részére a bejutást és a hozzáférést biztosítani. Ha ez az Előfizető hibájából meghiúsul, a Szolgáltató az Előfizetőt új időpont egyeztetésére való felhívással értesíti, és az ügy elintézésének határideje az új időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik, továbbá az Előfizetőt kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli.

Szolgáltató köteles a szerződés teljesítése során tudomására jutott dokumentációkat, adatokat és egyéb információkat bizalmasan kezelni és gondoskodni arról, hogy jogosulatlan harmadik fél számára ne legyenek hozzáférhetőek. Ennek elmulasztása vagy megszegése esetén köteles Előfizető igazolt kárát megtéríteni.

Az Előfizető a Szolgáltatónak okozott kárért – a jelen Általános Szerződési Feltételekben meghatározott kötbérfizetési kötelezettségen túlmenően – a Ptk. általános szabályai szerint felel.

6.4. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, AZ ÜGYFELEK SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL VÁLLALT KISZOLGÁLÁSI IDEJE

A Szolgáltató az Előfizetők bejelentéseinek intézésére, panaszaik kivizsgálására és orvoslására, az Előfizetők és Felhasználók tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtet, melynek elérhetőségeit jelen ÁSZF 1.2. és 1.3. pontja tartalmazza.

A Szolgáltató által működtetett telefonos ügyfélszolgálat emelt díjas szolgáltatással nem működtethető.

A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői bejelentésről a Szolgáltató hangfelvételt készít, amelyet visszakereshető módon – a hibaelhárítással kapcsolatos hibabejelentésre vonatkozó bejelentés kivételével, melyet a Szolgáltató a hibaelhárítástól számított egy évig köteles megőrizni – a bejelentés időpontjától számított 2 évig megőriz. Az ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panasz, valamint az ügyfélszolgálat és az Előfizető közötti telefonos kommunikáció hangfelvétellel rögzítésre kerül.

Ha a hangfelvétel tartalmazza a 6.2.1. pontban megjelölt és panaszfelvételi jegyzőkönyv szerinti tartalmi elemeket - ide nem értve a panasz előterjesztésének helyét, az Előfizető által bemutatott bizonyítékok jegyzékét, a jegyzőkönyvet felvevő személy aláírását, valamint a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét -, a jegyzőkönyv felvétele az Előfizető beleegyezésével mellőzhető. A hangfelvételt egyedi azonosítószámmal kell ellátni, öt évig meg kell őrizni, és az Előfizető kérésére, a jelen pont szerinti módon, díjmentesen rendelkezésre kell bocsátani. A Szolgáltató a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámról az Előfizetőt a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni köteles.

A Szolgáltató köteles az ügyfélszolgálat által bonyolított telefonos beszélgetésről készített hangfelvételnek az érintett Előfizető általi visszahallgatását - kérésre - a Szolgáltató által biztosított ügyfélszolgálati helyiségben lehetővé tenni az erre vonatkozó kérelem beérkezésétől számított 5 munkanapon belül ami a hangfelvétel rendelkezésre bocsátásának minősül.

A hangfelvétel másolatát a Szolgáltató köteles az Előfizető kérelmére 30 napon belül rendelkezésre bocsátani. A Szolgáltató a hangfelvétel kiadását az Előfizető azonosításán túl egyéb feltételhez nem kötheti. Az Előfizető részére hangfelvételenként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani.

Az ügyfélszolgálat útján az Előfizető szolgáltatás iránti igényt jelenthet be, szerződést köthet, módosíthat és szüntethet meg, díjfizetést teljesíthet, szüneteltetés iránti igényt jelenthet be, a Szolgáltatással kapcsolatban tájékozódhat és információt kérhet, hibabejelentést tehet, bejelentést tehet és panasszal élhet.

Az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje az ügyfél igényének kielégítéséhez szükséges folyamatok lebonyolításának időigényétől függ, valamint az adott időpontban az ügyfélszolgálaton megjelenő ügyfelek számától. A Szolgáltató minden tőle elvárhatóat megtesz az ügyfelek gyors, pontos kiszolgálása érdekében és több ügyfél egyidejű megérkezése esetén az ügyfélszolgálat vezetője

azonnal intézkedik az ügyfelek mielőbbi kiszolgálása érdekében. A Szolgáltató törekszik arra, hogy az ügyfél és az ügyfélszolgálati munkatárs közvetlen kommunikációja során az időintervallum minimalizálásra kerüljön az ügyfélszolgálati munkatársak felkészült ügyintézőse, gyors, pontos, értelmezhető válaszadása útján.

6.5. A TUDAKOZÓ SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE

Figyelembe véve, hogy a Szolgáltató nem nyújt telefonszolgáltatást, a tudakozó szolgáltatás szabályai nem értelmezhetőek.

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

A Szolgáltatással kapcsolatos vita rendezése érdekében az Előfizető a Szolgáltatóhoz fordulhat. Amennyiben az előfizetői panaszra a Szolgáltató által adott választ az Előfizető nem tartja megfelelőnek, a következő szervekhez fordulhat jogorvoslatért:

- Előfizető a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz fordulhat a Szolgáltatónak a Szolgáltatás minőségével, a hibaelhárítással, vagy a díjszámítással kapcsolatos eljárásának vitatása esetén.
- Ha Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a média- és hírközlési biztoshoz fordulhat.
- Előfizető a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény alapján a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz, illetőleg a megyei (fővárosi) kormányhivatalok fogyasztóvédelmi osztályához fordulhat, melyek hatáskörébe tartozik a fogyasztók minőségi kifogásaival és panaszaival kapcsolatos ügyek intézése.
- Előfizető a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény alapján a területi gazdasági kamarák mellett működő független békéltető testületekhez fordulhat. Ezek hatáskörébe tartozik az áruk és szolgáltatások minőségével, biztonságával és a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, valamint a szerződések megkötésével és teljesítésével kapcsolatos fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezése.
- Előfizető a Gazdasági Versenyhivatalhoz is fordulhat a tisztességtelen piaci magatartás és versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény („Versenytörvény”) alapján.
- Előfizető az előfizetői szerződés teljesítéséből eredő viták esetén az elektronikus hírközlési jogviszonyra irányadó elévülési időn belül a hatáskörrel rendelkező és illetékes bírósághoz fordulhat.

A felsorolt hatóságok és szervezetek elérhetőségét a 7. sz. melléklet tartalmazza.

7. DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR:

7.1. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOKÉRT FIZETENDŐ DÍJAK MEGHATÁROZÁSA, MÉRTÉKE, ENNEK KERETÉBEN AZ EGYSZERI, RENDSZERES ÉS FORGALMI DÍJAK, A 20/A. § SZERINTI INTERNET-HOZZÉFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁST IS TARTALMAZÓ SZERZŐDÉS ESETÉN KÜLÖN FELTÜNTETVE AZ INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS DÍJÁT, 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 MEGSZŪNÉSE, MÓDOSÍTÁSA, A

SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA ALKALMÁVAL ESEDÉKESÉ VÁLÓ DÍJAK, DÍJAZÁSI FELTÉTELEK, IDEÉRTVE A VÉGBERENDEZÉSEL KAPCSOLATOS KÖLTSÉGSZÁMÍTÁST, DÍJ VISSZATÉRÍTÉSI KÖTELEZETTSÉGET IS, A DÍJFIZETÉS ÉS SZÁMLÁZÁS MÓDJA, RENDSZERESSÉGE, A SZÁMLÁK KÉZBESÍTÉSÉNEK IDŐPONTJA, MINDEN EGYÉB DÍJ

Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő egyszeri, rendszeres és egyéb díjait az 1. sz. melléklet tartalmazza.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató valamely előfizetési szolgáltatását feltételhez kötött kedvezmény igénybevételével veszi igénybe, a kedvezmény igénybevételének feltétele, hogy az Előfizető az előfizetői szerződés hatályba lépésétől számított, és a Szolgáltató által megjelölt határozott időtartam alatt a nyújtott szolgáltatás az Előfizető oldalán felmerülő okból nem kerül felfüggesztésre, vagy szünetelésre, illetőleg az Előfizető ezen időszak alatt az előfizetői szerződést nem mondja fel. Az Előfizető oldalán felmerülő oknak számít az előfizetői díjfizetés elmulasztása miatt bekövetkező szolgáltatói korlátozás vagy szerződés felmondás is. Nem alkalmazható ezen előfizetői felmondási tilalom arra az esetre, ha a Szolgáltató a hibabejelentést követően a hibát 30 napig nem tudja elhárítani. Amennyiben az Előfizető a kedvezmény igénybevételét szabályozó feltételeket nem teljesíti, úgy az Előfizető által igénybe vett feltételes kedvezményt az Előfizető elveszíti, és annak teljes összegét köteles a Szolgáltató részére megfizetni. A kedvezményt tartalmazó egyedi előfizetői szerződés aláírása egyben tartozás elismerésnek minősül, amely bíróság előtt polgári peres és peren kívüli eljárásban felhasználható.

A Szolgáltató eseti kedvezményeket kínálhat valamennyi Előfizető, vagy az egyenlő elbánás elvét nem sértve, az Előfizetők meghatározott csoportja számára

Előfizető jogosult díjcsomag választására, amennyiben az előírt feltételeknek megfelel. A választható díjcsomagokat és a díjcsomagok igénybevételének feltételeit az ÁSZF 1. számú melléklete tartalmazza.

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a Szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az Előfizetőre, az alábbi kivételekkel:

a) ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az ÁSZF 2.3.1. pont szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, és emiatt az előfizetői szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik,

b) az Eht. 134. § (6)-(7) bekezdésében meghatározott esetekben.

A Szolgáltató az esedékes díjakról legalább havonta számlát készít, és azt az Előfizető részére tárgyhó 10-ig megküldi. A Szolgáltató a havi alapidőket az adott hónapra (részben előre) számlázza ki.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató által kiállított számla alapján az egyedi szolgáltatási szerződésben megállapított egyszeri és ismétlődő díjakat a számlán meghatározott határidőben megfizetni. A számlák megfizetése átutalással történik. Természetes személy Előfizető esetén a számlák kiegyenlíthetők még beszedési megbízás, készpénzátutalási megbízás (postai csekk) útján is.

Az Előfizető a Szolgáltató által megküldött számlát a számlában szereplő fizetési határidőn belül kifogásolhatja meg.

A Szolgáltató a szolgáltatási díjakat az ÁSZF-ben meghatározott módon jogosult módosítani. A módosításról szóló előfizetői értesítés megküldését követően az Előfizetőnek a díjmódosítás elutasítására vonatkozó előfizetői nyilatkozattal elmulasztása - mint ráutaló magatartás – a módosítás Előfizető részéről történő elfogadásának minősül.

7.2. A KÜLÖNBÖZŐ FIZETÉSI MÓDOKBÓL ADÓDÓ, ELŐFIZETŐT ÉRINTŐ ELTÉRÉSEK

Előfizető köteles a díjakat jelen Általános Szerződési Feltételek illetve az egyedi előfizetői szerződés rendelkezéseinek megfelelően esedékességükkor, határidőben megfizetni. A számlák befizetésének határideje a számlán minden esetben fel van tüntetve. Amennyiben az esedékesség a számlán egyéb módon nem kerül feltüntetésre, a díjat a legkésőbb az adott hónap 23. napjáig kell megfizetni az Előfizető saját választása szerint készpénzátutalási megbízással (postai csekken) vagy banki átutalással. Amennyiben

Előfizető díjfizetési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, késedelmi kamat megfizetésére is köteles. A késedelmi kamat mértéke a Ptk.-ban meghatározott maximális kamat.

Amennyiben tárgyhoz 15. napjáig Előfizető nem kap számlát Szolgáltatótól, ezt haladéktalanul köteles Szolgáltató ügyfélszolgálatán vagy telefonos ügyfélszolgálatán bejelenteni. Szolgáltató ebben az esetben tájékoztatja Előfizetőt a számla összegéről. Nem mentesíti Előfizetőt a számla határidőre történő kiegyenlítésének kötelezettsége alól, ha a számlát késedelmesen kapja meg.

Szolgáltató az egyes díjfizetési módok között nem tesz különbséget.

7.3. A KÁRTÉRÍTÉSI ELJÁRÁS SZABÁLYAI

Az Előfizetői Szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével. Ez alatt azt az értéket kell érteni, amellyel az Előfizető meglévő vagyona a Szolgáltató károkozása következtében csökken. A Szolgáltató mentesül a felelősség alól, amennyiben bizonyítja, hogy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható.

Az Előfizetői Szerződésből eredő igények egy év alatt évülnek el, amelyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

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, melyek abból kifolyólag merülnek fel, hogy az Előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

A Szolgáltató nem felel és nem vállal felelősséget az Szolgáltatás alábbi okokból bekövetkező hibájáért:

- a.) az Előfizető műszaki berendezésének hibája vagy alkalmatlansága;
- b.) a műszaki berendezés vagy a Szolgáltatás helytelen vagy rendeltetésellenes használata;
- c.) az Előfizető által az Előfizetői Hozzáférési Pontban okozott hiba;
- d.) a szerződéses kötelezettségek vagy jogszabályi előírások megszegése az Előfizető által;
- e.) a Szolgáltatás megszakítása vagy korlátozása más szolgáltató által nyújtott helyi hozzáférés vagy kapcsolódás megszakadása miatt;
- f.) a tápellátás hibája;
- h.) vis maior.

Egyik fél sem felel a szerződés szerinti kötelezettsége teljesítéséért azon esetekben, amikor olyan, bármely fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmények (Vis maior) merülnek fel, amelyek megakadályozzák a szerződés teljesítését, illetőleg a szolgáltatás igénybevételét. Ilyen körülmények különösen: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, súlyos energia-ellátási zavar vagy természeti katasztrófa, munkabeszüntetés, a honvédelmi törvény, rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés.

7.4. AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR MEGHATÁROZÁSA, MÉRTÉKE ÉS A KÖTBÉRFIZETÉS MÓDJAI

7.4.1.A Szolgáltató által fizetendő kötbér

A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles az alábbi esetekben:

- a) ha az Előfizetői Szerződésben foglalt határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az Előfizetői Szerződést rendes felmondással megszünteti, a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen eltelte esetén,
- b) a Szolgáltatás nyújtása megkezdésének jogszabályban meghatározott vagy a Szolgáltató által vállalt határidejének elmulasztása esetén,
- c) a Szolgáltató az átírást a jelen Általános Szerződési Feltételeiben vállalt határidőn belül nem teljesíti,
- d) az áthelyezési igénybejelentés elfogadása esetén az irányadó határidő be nem tartása esetén,

- e) hiba bejelentésétől az Előfizető értesítésére nyitva álló 48 órás határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig,
- f) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra.
- g) a Szolgáltatás korlátozása megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén, minden megkezdett késedelmes nap után.

Az Előfizetőt az Eht. és a Rendelet alapján megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes.

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 kötbérré 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.

Az Előfizetőt az Elektronikus hírközlésről szóló törvény és az Előfizetői Szerződésekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján megillető kötbér mértéke az alábbi:

A 2.3. pontban meghatározott feltételek szerinti szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő, illetve a 2.1. pontban meghatározott, igény beérkezésétől számított 15 napos értesítési határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató által fizetendő kötbér összege minden késedelmes nap után az általános szerződési feltételekben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az Előfizetői Szerződés alapján az adott díjcsomaggal kapcsolatban fizetendő, az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, illetve az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

Amennyiben az Előfizetői Szerződésben foglalt határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az Előfizetői Szerződést rendes felmondással megszünteti, a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig fizetendő kötbér összege a fenti bekezdés szerinti kötbér fele.

A 6.1.3. pontban foglalt feltételekkel a Szolgáltató kötbér fizetésére köteles a hiba bejelentésétől az Előfizető értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig. Ez esetben kötbér mértéke a vetítési alap kétszerese.

A 6.1.3. pontban foglalt feltételekkel a Szolgáltató kötbér fizetésére köteles a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra. Ez esetben kötbér mértéke a vetítési alap négyszerese, ha a hiba következtében az Előfizető a Szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni, illetve a vetítési alap nyolcszorosa, ha a hiba következtében a Szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

Fenti két esetben a kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap a hibabejelentés hónapjára vonatkozó, egyedi előfizetői szerződés szerinti havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg.

Az Előfizetői Hozzáférési Pont áthelyezésével kapcsolatban, a 9.3.1. pontban meghatározott határidők be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

Ha az Előfizető az 5.2. pont szerinti korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató köteles az Előfizető kérésétől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni. 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 a Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az Előfizetői Szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve előre fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.

Az átírás ÁSZF-ben vállalt határidőn túli teljesítése esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

7.4.2. Az Előfizető által fizetendő kötbér

Az Előfizető a jelen Általános Szerződési Feltételekben meghatározott szolgáltatások esetén a rájuk meghatározott kötbérek, és egyéb díjak fizetésére köteles. A Szolgáltató a kötbérre az arra okot adó, jelen Általános Szerződési Feltételekben meghatározott feltétel, körülmény vagy esemény bekövetkeztekor válik jogosulttá. A kötbér megfizetésére Előfizető a Szolgáltató által kibocsátott számla kiegyenlítése útján köteles.

8. A SZÁMHORDOZÁSSAL, A SZÜNETMENTES SZOLGÁLTATÓVÁLTÁSSAL, A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁSOK RÉSZLETES SZABÁLYAI

8.1. A TELEFONSZOLGÁLTATÓK ESETÉBEN A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI

Figyelembe véve, hogy a Szolgáltató nem nyújt telefonszolgáltatást, a számhordozási eljárás szabályai nem értelmezhetőek.

8.2. INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁST NYÚJTÓ SZOLGÁLTATÓK ESETÉBEN A SZÜNETMENTES SZOLGÁLTATÓVÁLTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI, AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÁS SAJÁTOSÁGAI LEHETŐVÉ TESZIK

Figyelembe véve, hogy a Szolgáltató nem nyújt internet-hozzáférés szolgáltatást, a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás szabályai nem értelmezhetőek.

8.3. A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁST BIZTOSÍTÓ HÁLÓZATI SZERZŐDÉSEKBEN FOGLALTAKKAL ÖSSZHANGBAN

A Szolgáltató közvetítőválasztás szolgáltatást nem nyújt, így az ezzel kapcsolatos eljárás szabályai nem értelmezhetőek.

9. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA

9.1. Az Előfizetői Szerződés időtartama

Az Előfizetői Szerződés időtartama a felek megállapodása szerint lehet határozatlan vagy határozott.

A határozott időtartamú Előfizetői Szerződés legfeljebb 12 hónapra, vagy a mindenkor akciós ajánlatokban meghatározott időtartamra köthető meg azzal, hogy a szerződés megkötését megelőzően fel kell ajánlani a határozatlan időtartamú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és bemutatni azok részletes feltételeit. A szerződés tartamát a felek az Előfizetői Szerződésben határozzák meg.

A határozott idejű szerződés legrövidebb időtartama legalább a szerződéskötés hónapjának utolsó napjától számított 6 hónap. Az Előfizető kérésére kötött határozott idejű szerződés megkötésének feltétele az Előfizető általi tudomásul vétel arról, hogy az előfizetett díjcsomag tartalma és díja a szerződés időtartama alatt a mindenkor hatályos Általános Szerződési Feltételek szerint módosulhat. A Szolgáltató jogosult a határozott időtartamra fizetendő díjat egy összegben igényelni azzal, hogy a Szolgáltató ilyen esetben biztosítja – amennyiben ilyet az Általános Szerződési Feltételek tartalmaz – a féléves vagy éves gyakoriságú díjfizetés esetén a határozatlan időtartamú szerződéssel rendelkező Előfizetőket megillető kedvezményt.

A Szolgáltató az általa szervezett ideiglenes akció keretében 6 hónapos időtartamnál hosszabb vagy rövidebb minimális előfizetési időszakot is megállapíthat valamely szolgáltatás(ok)ra vonatkozó kedvezmény igénybe vételének feltételéül, mely esetben az akcióban részt vevő Előfizetőre az akcióban meghirdetett feltételek az érvényesek.

A Szolgáltató jogosult a mindenkor Általános Szerződési Feltételekben meghatározott feltételektől kedvezőbb feltételekkel a szolgáltatás igénybevételét olyan módon lehetővé tenni, hogy a Szolgáltató feltételes kedvezményt biztosít határozott időtartamra kötött Előfizetői Szerződés alapján.

9.2. A határozott időtartamú Előfizetői Szerződéssel kapcsolatos rendelkezések

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. Költség különösen az előfizetői szerződés keretében a belépési díj, a díjcsomag havi vagy időszakos díja, valamint az előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszony keretében végberendezés vagy egyéb eszköz értékesítése esetén a végberendezés vagy egyéb eszköz ára, részletvétel esetén a kezdőrészlet, a további részletek, a kamatok és egyéb díjak megjelölésével, bérbeadása esetén a bérleti díj, használatának más módon történő átengedése esetén a használati díj. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

Távollévők között írásban megkötött határozott idejű előfizetői szerződés esetén a szolgáltató a határozott időtartam lejáratának napjáról is értesíti az előfizetőt.

A határozott időtartamú Előfizetői Szerződés esetén a felek megállapodnak, hogy amennyiben a határozott időtartamú Előfizetői Szerződés megszűnését követően az Előfizető továbbhasználja a Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatást, az új Előfizetői Szerződés határozatlan időtartamú lesz. 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.

A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén, a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.

Határozott időtartamú szerződés esetén a felek vállalják, hogy az Előfizetői Szerződésben meghatározott határozott időtartamon belül az igényelt szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződését/szerződéseit nem szünteti meg.

A kategóriaváltás az előfizetői rendes felmondás körébe esik, erre tekintettel a határozott tartamú Előfizetői Szerződés lejárat előtti felmondásához fűzött jogkövetkezmények alkalmazhatóak, amennyiben erre vonatkozóan jelen Általános Szerződési Feltételek vagy az Előfizetői Szerződés eltérő rendelkezést nem tartalmaz.

A határozott idő a Szolgáltatás létesítésekor indul, kivéve, ha az adott szolgáltatásra vonatkozó szerződéses feltételek a határozott időtartamot megelőzően kipróbálási időszakot biztosítanak. Ez utóbbi esetben a határozott idő a kipróbálási időszak lejáratát követő napon indul. Már létesített szolgáltatásra vonatkozó szerződésmódosítás, csomagváltás esetén, amennyiben annak teljesítése nem igényel műszaki létesítést, a határozott idő a megrendelés rögzítésétől kezdődik. Ahol az Előfizetői Szerződés, vagy az ahhoz kapcsolódó bármely szerződés-kiegészítés, módosítás, nyilatkozat hűségidőt, elkötelezettségi időt tartalmaz, azt a felek határozott tartamú szerződésnek tekintik, s arra a határozott tartamú szerződésre vonatkozó szabályozás vonatkozik.

A határozott időtartamú Előfizetői Szerződés a meghatározott idő elteltével megszűnik. 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 akarral - a határozott idő lejáratát 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 felek a határozott időtartamú Előfizetői Szerződésben szabadon megállapodhatnak a határozott időtartamú Előfizetői Szerződés megszűnését követő új Előfizetői

Szerződés szerződéses feltételeiről, amely esetben a létrejövő új szerződés csak határozatlan időtartamú lehet. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönhetnek.

10. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG

10.1. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZELT ADATOK FAJTÁI, TÁROLÁSUK ÉS ESETLEGES TOVÁBBÍTÁSUK CÉLJA, IDŐTARTAMA

A Szolgáltató adatkezelésre, illetve adatbiztonságra vonatkozó rendelkezéseit jelen ÁSZF 3. sz. mellékletét képező Adatbiztonsági és adatvédelmi tájékoztató tartalmazza.

10.2. AZ ELŐFIZETŐ TÁJÉKOZTATÁSA AZ ADATBIZTONSÁGI SZABÁLYOKRÓL, TOVÁBBÁ AZ ADATKEZELÉSEL KAPCSOLATOS JOGAIRÓL ÉS KÖTELEZETTSÉGEIRŐL

A Szolgáltató adatkezelésre, illetve adatbiztonságra vonatkozó rendelkezéseit, valamint az Előfizető adatkezeléssel kapcsolatos jogait és kötelezettségeit jelen ÁSZF 3.sz. mellékletét képező Adatbiztonsági és adatvédelmi tájékoztató tartalmazza.

11. AZ ELŐFIZETŐ JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE (KÜLÖNÖSEN ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉKRE, A FORGALMI ADATOKON KÍVÜLI HELYMEGHATÁROZÓ ADATOK NYÚJTÁSÁRA, ÉRTÉKNÖVELT SZOLGÁLTATÁSOK NYÚJTÁSÁHOZ, ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTÉKESÍTÉSÉRE, ÉS ÜZLETSZERZÉS CÉLJÁBÓL TÖRTÉNŐ SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉRE, TÉTELES SZÁMLAMELLÉKLET, HÍVÁSRÉSZLETEZŐ IGÉNYLÉSÉRE, AZ ELŐVÁLASZTÁSSAL VÁLASZTOTT KÖZVETÍTŐ SZOLGÁLTATÓRA, AZ EGYÉNI ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZATOK)

Az Előfizető nyilatkozatait a Szolgáltató székhelyére vagy központi avagy illetékes ügyfélszolgálatára írásban (postai úton feladva, telefaxon, vagy elektronikus levélben megküldve vagy személyesen benyújtva) jogosult megtenni, ha az Általános Szerződési Feltételek másként nem rendelkez.

Az Előfizető jelen Általános Szerződési Feltételek hatálybalépése előtt megtett nyilatkozatait a Szolgáltató az Eht., valamint a Rendelet szerint érvényesnek és megadottnak tekinti, egyben biztosítja, hogy az Előfizető az így vélelmezett jognyilatkozatát bármikor visszavonhassa/módosíthassa.

A kis- és középvállalkozások az Előfizetői Szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását.

A Szolgáltató a kérést akkor teljesíti, ha a kérelmező egyidejűleg nyilatkozik arról, hogy nem minősül üzleti előfizetőnek, és gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást. Az Előfizető ezen nyilatkozatát írásban jogosult módosítani és a Szolgáltató a módosítást a nyilvántartásaiban legfeljebb 8 napon belül átvezeti.

A természetes személy Előfizetőnek vagy az ezen kategóriát választó kis- és középvállalkozásnak a szerződéskötéskor kell nyilatkoznia arról, hogy a szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni (üzleti) előfizetőként kívánja igénybe venni. Amennyiben az Igénylő olyan programcsomagot kíván igénybe venni üzleti előfizetőként, melyben levő bármely csatorna vonatkozásában a Szolgáltató nem jogosult üzleti előfizetők felé történő értékesítésre, úgy a szerződés nem jön létre, vagy az Előfizető által egyidejűleg módosított programcsomag iránti igényre vonatkozó módosított tartalommal jön létre.

Az Előfizető jogosult a szerződés megkötésekor vagy azt követően nyilatkozni arról, hogy adatai közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás, valamint 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 felhasználásra kerüljenek. Az Előfizető ezen nyilatkozatát írásban jogosult módosítani és a Szolgáltató a módosítást a nyilvántartásaiban legfeljebb 8 napon belül átvezeti.

12. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK, MEGSZŪNÉSÉNEK 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

Az Előfizetői Szerződés módosítása történhet az Egyedi Előfizetői Szerződés módosításával, illetve az Általános Szerződési Feltételek Szolgáltató általi, egyoldalú módosításával.

Az Egyedi Előfizetői Szerződés az Előfizető vagy a Szolgáltató indítványára történő módosítása – az Általános Szerződési Feltételekben megjelölt kivétellel – írásban, az Előfizetői Szerződés megkötésének szabályai szerint történhet, a jelen Általános Szerződési Feltételekben részletezett eltérésekkel. A szerződés módosításra a szerződéskötésre vonatkozó eljárási szabályokat kell alkalmazni. Az Előfizető bármilyen szerződésmódosítási kérelmének a Szolgáltató csak abban az esetben tesz eleget, ha Előfizetőnek fennálló díjtartozása nincs.

A Szolgáltató által kezdeményezett egy- vagy kétoldalú szerződésmódosítás esetén a Szolgáltató az Előfizetőt olyan szerződésmódosítási ajánlattal keresi meg, amely közérthetően és áttekinthetően tartalmazza, hogy a módosítás esetén a szerződés mely feltételei milyen módon változnak meg, és megfelelően tájékoztatja az Előfizetőt a módosítás menetéről.

12.1.1.Szerződésmódosítás közös megegyezéssel

Az Egyedi Előfizetői Szerződést a felek közös megegyezéssel bármikor jogosultak módosítani. A szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni azzal, hogy a Szolgáltató - amennyiben az Előfizető módosítási kérelmét elfogadja, azt legfeljebb 15 napon belül teljesíti, kivéve az áthelyezést. Ettől a Szolgáltató és az Előfizető egyező akarata esetén el lehet térni.

Az Egyedi Előfizetői Szerződés kétoldalú, közös megegyezésen alapuló módosítását bármelyik fél kezdeményezheti. A ráutaló magatartással kötött Egyedi Előfizetői Szerződések kivételével a kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az Előfizető kifejezett, tevőleges – ráutaló - magatartással elfogadta.

Szóban kötött Egyedi Előfizetői Szerződés esetén az Előfizető kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozata, írásban kötött Egyedi Előfizetői Szerződés esetén az Előfizető kifejezett írásos nyilatkozata szükséges kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat

elfogadásához. A szóban és írásban kötött Egyedi Előfizetői Szerződés esetén az Előfizető tevőleges és kifejezett elfogadó nyilatkozata hiányában a szolgáltatás további igénybevétele, mint ráutaló magatartás elfogadásnak nem tekinthető. Amennyiben az Előfizető kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlatot kifejezett, tevőleges magatartással nem fogadja el, a szerződés változatlan feltételekkel hatályban marad. A kétoldalú szerződésmódosítás további szabályait jelen Általános Szerződési Feltételek szabályozzák.

Az Előfizetői Szerződés közös megegyezéssel történő módosításának minősül az is, ha a Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételekben és a vonatkozó jogszabályokban az Előfizetői Szerződés módosítására irányadó rendelkezéseknek megfelelően az Előfizetőt az általa megadott adatok alapján nyilvántartott címen, vagy a vonatkozó jogszabályok szerint az Előfizető elérhetőségén közös megegyezéses ajánlattal megkeresi, és az Előfizető az abban megjelölt határidőn belül annak elfogadásáról megfelelően nyilatkozik, a fentiek figyelembe vételével. A nyilatkozattétel elmulasztása nem minősülhet az Előfizető, illetve igénylő számára többletterhet jelentő, az adott (Előfizető által igénybe vett) szolgáltatáshoz kapcsolódó új, illetve kiegészítő szolgáltatás megrendelését eredményező szerződésmódosításra vonatkozó ajánlat elfogadásának.

Az Egyedi Előfizetői Szerződés időtartamát érintő módosítást megelőzően a Szolgáltató tájékoztatást ad a határozatlan és a határozott idejű előfizetői szerződés részletes feltételeiről.

Előre, egyenlegfeltöltéssel fizetett díjú szolgáltatásra kötött határozott idejű 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.

12.1.2. A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása

A Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződés és az Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítására. Erről a Szolgáltató az Előfizetőket a jelen Általános Szerződési Feltételek meghatározott módon és időben értesíti.

A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételeket és az Egyedi Előfizetői Szerződést az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- a) A gazdasági és/vagy műszaki körülmények olyan változása, amelyek következtében a Szolgáltató az Előfizetőknek nyújtott Szolgáltatást a korábbiakhoz képest megváltozott pénzügyi és/vagy műszaki feltételekkel képes csak nyújtani, de amely nem jelent a Szolgáltatás igénybevételének feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatást;
- b) Új szolgáltatás bevezetése, műsorterjesztés tekintetében különösen új program elérhetővé tétele, vagy ha a Szolgáltató a kiesett műsorcsatornát más műsorcsatornával pótolja. A műsorválaszték megváltoztatása csak abban az esetben igényli az Egyedi Előfizetői Szerződés kétoldalú módosítását, ha a Szolgáltató a programcsomag jellegét vagy a programcsomagon belül a programok számát jelentősen meg kívánja változtatni.
- c) Az újonnan bevezetésre kerülő szolgáltatások és a meglévő szolgáltatások megfelelő minőségének biztosítása.
- d) A társszolgáltatók díjainak illetve szerződési feltételeinek megváltozása.
- e) Jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja.
- f) A körülményekben bekövetkezett egyéb lényeges változás indokolja (ide értve különösen a szolgáltató érdekkörében felmerült, azaz a belső körülményekben bekövetkezett változást), illetve ha a Szolgáltatás műszaki jellege – műsorterjesztés tekintetében különösen a kódolás technológiája – alapvetően megváltozik.
- g) Az Általános Szerződési Feltételek szövegére irányuló módosítás, amely nem érinti a már nyújtott Szolgáltatások igénybevételének feltételeit, helyesbítések, átfogalmazások, folyamatmódosítások
- h) az Általános Szerződési Feltételek, az Egyedi Előfizetői Szerződés illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az előfizető számára előnyös módon változnak meg.

A határozatlan időre kötött előfizetői szerződések tekintetében a fenti f) pont szerinti, a körülményekben bekövetkezett egyéb lényeges változásnak minősül különösen az olyan költség - az előfizetői szerződés megkötésekor előre nem látható - növekedése, amely a szolgáltató harmadik személlyel fennálló szerződéses kapcsolatából ered és közvetlenül beépül a szolgáltatás díjába.

Amennyiben a KSH által közzétett éves fogyasztói árindex a 100%-ot meghaladja, úgy a Szolgáltató jogosult a határozatlan időre kötött előfizetői szerződések tekintetében az Előfizetési díjait az éves fogyasztói árindex növekedés mértékével a közzétételt követő hónaptól kezdődően egyoldalúan megemlíni, és az előfizetői szerződést az Eht. 132. § (2) bekezdés a) pontjában foglaltak szerint egyoldalúan módosítani.

Amennyiben a díjtérítés alapját képező tényezőkben (műsordíj, jogdíj, piacfelügyeleti díj, frekvencia használati díj, árfolyamváltozás műsordíjra gyakorolt hatása, kódolás rendszertechnikája) változás történik, akkor Szolgáltató jogosult annak megfelelően a díjakat egyoldalúan módosítani.

Az Egyedi Előfizetői Szerződés módosításáról Szolgáltató köteles minden esetben írásban is értesíteni az Előfizetőt. Szolgáltató az előfizetői szerződés egyoldalú módosítására az alábbi feltételekkel jogosult:

- a) az általános szerződési feltételeiben és internetes honlapján az általa kínált díjsomagokban feltüntette az adott csatorna szerepeltetésének általa vállalt időpontját és ez az időpont letelt, vagy
- b) az adott médiaszolgáltatás kivételét a kínálatból lakossági felméréseken alapuló nézettségi adatok vagy a médiaszolgáltatóval kötött szerződéses jogviszony indokolják.

Az előző bekezdés a) b) c) d) és g) pontjában felsorolt esetekben – amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik – a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását. Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire így különösen a szolgáltatásra vonatkozó alapvető díjszabásra, a szerződés időtartamára és megszüntetésének jogkövetkezményeire, illetve minőségi célértékeire vonatkozó változtatás. Nem minősül ugyanakkor lényeges módosításnak a szolgáltatásra vonatkozó nem alapvető díjszabásra, a szerződés időtartamára és megszüntetésének jogkövetkezményeire vonatkozó változtatás.

A szolgáltató a határozott időre kötött előfizetői szerződést nem jogosult egyoldalúan

- a) az alapvető díjszabás (rendszeres díjak, különösen előfizetési díj, forgalmi díj),
- b) az előfizetői szerződés időtartama,
- c) az előfizetői szerződés megszüntetésének jogkövetkezményei, vagy
- d) a szolgáltatásminőségi követelmények célértéke

tekintetében módosítani, kivéve, ha azt az Eht. 132. § (2) bekezdésének b), illetve e) pontjában foglaltak indokolják. A határozott időre kötött előfizetői szerződés egyebekben az Eht. 132. §-ában foglalt rendelkezések, feltételek szerint módosítható egyoldalúan.

Amennyiben a szolgáltató a határozott időtartamú előfizetői szerződés időtartama alatt egyoldalúan módosítja a műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételét, akkor az előfizető az értesítéstől számított 45 napon belül, azonnali hatállyal további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést.

12.1.3. Egyoldalú szerződésmódosítás esetén az Előfizető tájékoztatásának módja

Szolgáltató az Előfizetőt a változás hatálybalépését megelőzően 30 nappal értesíti az egyoldalú szerződésmódosításról. A Szolgáltató nem köteles az értesítési határidőt alkalmazni abban az esetben, ha az Általános Szerződési Feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken. Ezen feltételek fennállása esetén az Előfizető nem jogosult a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítására hivatkozással az azonnali hatályú felmondási jogát gyakorolni.

A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek közzétételi kötelezettségének, valamint ha az Általános Szerződési Feltételek bármely más *tájékoztatás* közzétételéről rendelkezik, az alábbiak szerint tesz eleget:

- a) az ügyfélszolgálati helyiségeiben, illetve Internetes honlapján közzéteszi,
- b) az abban foglaltakról telefonon működtetett ügyfélszolgálatán tájékoztatást ad

Ha az Általános Szerződési Feltételek az Előfizető *értesítéséről* rendelkezik, annak a Szolgáltató az alábbiak szerint tesz eleget:

- a) az Előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés levélben), vagy;
- b) elektronikus levélben, vagy;
- c) egyéb elektronikus hírközlés útján (telefon, SMS);
- d) fentiekkel egyidejűleg a Szolgáltató az értesítést az Ügyfélszolgálatán és honlapján is közzéteszi.

A fenti b) és c) pontokban meghatározott esetekben, ha az Előfizető nem reagál az értesítésre, a Szolgáltató az Eht 132 § (8) bekezdése alapján jár el, melynek értelmében: A nyilatkozattétel elmulasztása – mint ráutaló magatartás – a külön jogszabályban meghatározott esetek kivételével elfogadásnak minősül, ha a felek erről az Egyedi Előfizetői Szerződésben előzetesen megállapodtak.

Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítés kézhezvételétől számított 45 napon belül, azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést. Amennyiben Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződését a változásról szóló értesítést követő 45 napon belül nem mondja fel, a módosított Általános Szerződési Feltételek elfogadottnak tekintendők. Az Egyedi Előfizetői Szerződés felmondásának közlésére a 7.1. pontban leírtak irányadók, a felmondást Szolgáltató jelen Általános Szerződési Feltételeiben megadott címére kell megküldeni vagy - amennyiben erre az előfizető jogosult - telefonon bejelenteni.

Nem mondhatja fel az Előfizető az Előfizetői Szerződést akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az Előfizetői Szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembe vételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményt nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményt érinti, és az Előfizető felmondja az Előfizetői szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét. Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet, a Szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

Az Általános Szerződési Feltételek módosításáról szóló, bármely módon megvalósított értesítésnek legalább a következő információkat kell tartalmaznia:

- a.) pontos utalást az Általános Szerződési Feltételek módosított rendelkezéseire,
- b.) a módosítások lényegének rövid leírását,
- c.) a módosítások hatályba lépésének időpontját,
- d.) a közzétett Általános Szerződési Feltételek elérhetőségét,
- e.) ha a Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett Előfizetői szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét,
- f.) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja,
- g.) az Előfizetőt az Általános Szerződési Feltételek módosítása esetén megillető jogosítványokat.

A Szolgáltató az értesítésben köteles az Előfizetők figyelmét felhívni arra, hogy az értesítés kézhezvételét követő 8 napon belül az Előfizető jogosult a határozatlan idejű szerződést azonnali hatállyal felmondani, kivéve azokat az eseteket, amikor a módosítás az érvényben lévő szerződések igénybevételének feltételeit nem befolyásolták. Amennyiben az Előfizető a módosítással érintett Szolgáltatást a rendelkezésére álló 8 napon belül igénybe veszi, nyilatkozattételi joga az igénybevétellel egyidejűleg megszűnik, a Szolgáltató az igénybevételt a rendelkezés ráutaló magatartással történő elfogadásának tekinti.

A Szolgáltató jogosult negyedévente egy alkalommal az Általános Szerződési Feltételeket egyoldalúan módosítani, ha a Szolgáltatás minőségi javítása érdekében a beérkezett ügyféligenyek alapján ez szükséges, azzal, hogy a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását.

12.1.4. Az egyedi előfizetői szerződés időtartamát érintő módosítást megelőzően a Szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatást adni a határozatlan és a határozott idejű előfizetői szerződés részletes feltételeiről. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az Előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

12.1.5. Ráutaló magatartással 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.

12.2. AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI, FELTÉTELEI, A MÓDOSÍTÁS TELJESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE

Az Előfizető bármilyen szerződésmódosítási kérelmének a Szolgáltató csak abban az esetben tesz eleget, ha Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben fennálló, nem vitatott díjtarozása nincs.

12.2.1. Áthelyezés/címzés módosítása:

Az Előfizető díjazás ellenében kérheti a Szolgáltatótól az Előfizetői Hozzáférési Pont áthelyezését. Szolgáltató az Előfizetői bejelentés alapján az igényt nyilvántartásba veszi és – a műszaki feltételek megléte esetén - értesíti az Előfizetőt az áthelyezés lehetőségéről. Amennyiben az új hozzáférési helyen a Szolgáltatás nem elérhető, az az Előfizetői Szerződés érvényességét, hatályát és feltételeit nem

érinti. Előfizető a változásra okot adó körülmény bekövetkezése előtt 15 nappal köteles a változáshoz Szolgáltató hozzájárulását és a szerződés módosítását kérni.

A Szolgáltató a hiánytalan áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezését követő 15 napon belül végzi el az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen időn belül írásban értesíti az igénylőt arról, hogy

- a) az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott határidőn, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az Előfizető által az áthelyezési 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 igénybejelentést elfogadja és ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 90 napot,
- c) az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja, vagy
- d) az áthelyezési igényt – a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 30 napos határidő elteltét követően is esedékes – díjtartozása miatt elutasítja.

Az Előfizetői hozzáférési pont helyének megváltoztatására irányuló szerződésmódosítás esetén a Szolgáltató a 1.sz. mellékletben meghatározott díjat jogosult Előfizetőnek felszámolni. A fenti a)-b) pont szerinti esetekben az Előfizetői Hozzáférési Pont megszűntetésétől az áthelyezés teljesítéséig az Előfizetői jogviszony szünetel.

Az Előfizetői Hozzáférési Pont áthelyezésével kapcsolatosan, a fenti a)-b) pontban meghatározott határidők be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

12.2.2. Módosulás az Előfizető adataiban

Előfizető köteles az adataiban beálló minden egyéb, a fenti pontban nem említett változást 3 munkanapon belül Szolgáltatónak írásban bejelenteni. A bejelentés elmulasztása és az Előfizető emiatt történő késedelembe esése késedelmi kamatfizetési kötelezettséget keletkeztet, a bejelentés elmulasztásából adódó kárért a Szolgáltató nem felel és mentesül az adatok kezelésével kapcsolatos kötelezettségek teljesítése alól.

Az adatmódosítások költsége a 1. sz. mellékletben kerül meghatározásra.

Az Előfizető kérheti, hogy a számlázás az EHP-től eltérő és/vagy új címre történjen. Az igényt az Előfizető az Ügyfélszolgálaton írásban jelentheti be. A Szolgáltató 30 napon belül módosítja a számlázási címet, a változást a bejelentést követő számlák kibocsátásánál érvényesíti. A számlázási cím módosítása díjmentes.

12.2.3. Átírás

Amennyiben az Előfizető személye változik (Pl.: új lakó, vagy Előfizető elhunytja esetén), és az új lakó ugyanazon a helyen a Szolgáltatást igénybe kívánja venni, úgy az Előfizető (vagy Előfizető örököse) és az új igénylő együttes kérelmére az Előfizetői Szerződés átírása (módosítása) szükséges a korábbi Előfizető kötelezettségeinek átvállalása és az esetleges hátralékok megfizetése mellett. Átírás esetén az új Előfizető - a szerződést kötő fél személyében történő változás miatt - nem köteles egyszeri hozzáférési (belépési) díjat fizetni, azonban a Szolgáltatót megilleti az indokolt mértékű, méltányos átírási díj.

Az új lakó kizárólag abban az esetben kérheti az átírást, ha az ingatlanon átruházás vagy öröklés jogcímén tulajdonjogot szerzett, és az ezt alátámasztó okiratokat (adásvételi szerződés, átruházó nyilatkozat, jogerős hagyatékátadó végzés) Szolgáltatónak bemutatja. Amennyiben az átírást az örökös kéri, az átírás az örökhagyó elhalálkozásának napjára visszamenőleges hatállyal történik.

Átírássra csak abban az esetben kerülhet sor, ha a meglévő esetleges díjtartozást a felek valamelyike rendezte.

Szolgáltató az átírási kérelmet, amennyiben annak teljesítéséhez szükséges minden dokumentum, igazolás rendelkezésre áll, legkésőbb 15 napon belül teljesíti. Az átírást az 1. sz. mellékletben meghatározott egyszeri díjakat kell megfizetnie az Előfizetőnek. Az átírás ÁSZF-ben vállalt határidőn túli teljesítése esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

Az átírás feltételei nem alkalmazhatóak arra az esetre, ha az átírással egyidejűleg a Előfizetői Hozzáférési Pont helye is megváltozik.

12.2.4. Az Előfizető főcsomag-módosítási joga

Előfizető jogosult módosítani az Előfizetői Szerződést az általa igénybevett főcsomag tekintetében. Két módosítás között (a bekötést is ilyen tekintetben módosításnak kell tekinteni) legalább három hónapnak el kell telnie, ellenkező esetben a Szolgáltató jogosult a módosítást megtagadni. A Szolgáltató az Előfizető módosítási kérelmét a kézbesítéstől számított 5 munkanapon belül teljesíti. A Szolgáltató az Előfizető telefonon keresztül bejelentett módosítási kérelmét is teljesítheti.

Amennyiben az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben lejárt díjtartozása van, az Előfizető az általa igénybevett Főcsomagot csak annál alacsonyabb havidíjű Főcsomagra jogosult módosítani mindaddig, amíg tartozását maradéktalanul ki nem egyenlíti, feltéve, hogy a következő feltételek teljesülnek.

Amennyiben az Előfizető az általa igénybevett Főcsomagot annál alacsonyabb havidíjű Programcsomagra kívánja módosítani, Szolgáltató jogosult az ilyen módosítást egyszeri, a 1. sz. mellékletben meghatározott Főcsomag módosítási díjhoz kötni, amely díjat a következő havi számlában számlázza ki az Előfizetőnek. Amennyiben az Előfizető a Főcsomag módosítási díjat határidőre nem egyenlíti ki, a Szolgáltató jogosult a számla lejáratának napjától az annak kiegyenlítéséig terjedő időszakra a módosítást az eredetileg igénybevett Főcsomagra korrigálni, és az eredeti Főcsomag ellenértékét kiszámlázni az Előfizetőnek.

A módosítás díjának megfizetése alól az Előfizető fizetési késedelem, és a módosításnak az ebből következő korrekciója esetén sem mentesül. Minden Főcsomag módosítás Szolgáltató általi végrehajtásának feltétele, hogy az Előfizetőnek ne legyen a Szolgáltatóval szemben a korábbi módosítások miatt keletkezett, módosítási díjból származó tartozása.

Szolgáltató a 3 hónapos feltételtől eltekinthet előleg és vagy óvadék megfizetése esetében.

A határozott időtartamra kedvezményes feltételekkel megkötött előfizetői szerződés alapján megrendelt Főcsomag abban az esetben módosítható az Előfizető kérésére, amennyiben az Előfizető által választott új Főcsomag díja magasabb, mint a módosítani kívánt Főcsomag havidíja. Az új Főcsomag a határozott időtartam hátralévő része alatt kizárólag ugyanilyen módon módosítható.

12.2.5. Kiegészítő csomagok megrendelése és lemondása

A Kiegészítő csomagok megrendelése, lemondása esetén a fenti pontban leírtak az alábbi eltérésekkel alkalmazandók.

Ugyanazon Kiegészítő csomag megrendelése és lemondása között legalább egy hónapnak el kell telnie, ellenkező esetben a Szolgáltató jogosult a lemondás teljesítését megtagadni. A Kiegészítő Programcsomag lemondását a Szolgáltató jogosult egyszeri, az 1. sz. mellékletben meghatározott díjhoz kötni, amely díjat a következő havi számlában számlázza ki az Előfizetőnek. A lemondás díjának meg nem fizetése esetén a fenti pontban leírtakat kell megfelelően alkalmazni. Amennyiben az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben lejárt tartozása van, a Szolgáltató az Előfizető Kiegészítő csomagra vonatkozó megrendelését a tartozás kiegyenlítéséig jogosult megtagadni.

Amennyiben az Előfizető Főcsomag módosítási kérelme érinti az Előfizető által előfizetett Kiegészítő csomagot azáltal, hogy az újonnan megrendelt Főcsomag magában foglalja az Előfizető által előfizetett Kiegészítő csomagot, úgy az ilyen kérelem az érintett Kiegészítő csomag lemondásának minősül azzal, hogy ebben az esetben az Előfizető ezt a Kiegészítő csomag megrendelésétől számított egy hónapon belül is megteheti.

12.2.6. Szerződésmódosítással kapcsolatos egyéb szabályok

Az ügyfélszolgálatok címének, telefonszámának és nyitva tartási idejének változása esetén a szolgáltatót nem terhelik a jogszabályban meghatározott, az előfizetői szerződés módosításához kapcsolódó kötelezettségek, azonban a szolgáltató a változásról a központi ügyfélszolgálatán és az internetes honlapján köteles tájékoztatást adni.

A határozott idejű előfizetői szerződés ráutaló magatartással nem módosítható.

12.3. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTALI SZERZŐDÉSFELMONDÁS ESETEI, FELTÉTELEI

Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést indokolás mellett, bármikor, írásban (tértivevényes levélben) felmondani. Az Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi felmondásának rendes felmondási ideje nem lehet kevesebb, mint 60 nap.

A Szolgáltató általi felmondásnak tartalmaznia kell

- a felmondás indokát,
- a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, és
- ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az előfizető tájékoztatását arról, hogy az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az Előfizetői Szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.

12.3.1. Szolgáltató általi rendkívüli felmondás Előfizető szerződésszegése esetén, és annak következményei

Szolgáltató az Előfizető szerződésszegésére alapított indokok alapján írásban (tértivevényes levélben) mondhatja fel a szerződést. A felmondást minden esetben indokolni köteles.

Amennyiben Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést orvosolja, és erről a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, az Előfizetői Szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával, ám az Előfizető köteles a Szolgáltatónak a szerződésszegéssel okozott kárát megtéríteni. Szolgáltató nem felel az Előfizetőt ért azon kárért, amely a szerződésszegés orvoslásáról történő értesítés Előfizető általi elmulasztásából, illetve indokolatlan késedelméből származik.

Szolgáltató az Előfizetői Szerződést 15 napos határidővel felmondhatja különösen, ha az Előfizető

- az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését.
- a Szolgáltatást vagy a Szolgáltató tulajdonában álló eszközt szerződés ellenesen használja; a Szolgáltató tulajdonában álló eszközt jogosulatlanul harmadik fél részére tovább adja; a Szolgáltató tulajdonában álló eszközt megrongálja vagy átalakítja, a Szolgáltató tulajdonában álló eszközön lévő zárómatricát megsérti vagy eltávolítja és ezt az Ügyfélszolgálatnak haladéktalanul nem jelzi; a Szolgáltató tulajdonában álló eszköz használatának ellenőrzését megakadályozza és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg;
- műsorterjesztés esetében az előfizetettől eltérő Programcsomag formájában veszi igénybe a Szolgáltatást;
- 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;
- az Előfizetői a szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol vagy a Szolgáltató által biztosított - és a szolgáltató tulajdonát képező - eszközöket az Előfizetői Hozzáférési Pontról eltávolítja, más helyre viszi;
- a Szolgáltató jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is jogosulatlanul vételezi a műsorjelet; a beérkező műsorjelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja; a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja vagy a Szolgáltató tulajdonában álló eszközt a bejelentett címtől eltérő helyen, illetve két igénybe vett eszköz esetén azokat más-más helyen (lakásban) alkalmazza. A hozzáférés jogosulatlan átengedése a szerződés súlyos megszegésének minősül. Az átengedésből eredő kárt az előfizető megtéríteni köteles
- a Szolgáltatást egyébként törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

Határozott időtartamú Előfizetői Szerződés esetén, amennyiben a szerződés a határozott időszak lejártá előtt a Szolgáltató rendkívüli felmondása alapján megszűnik, az Előfizető a választott kedvezményes hozzáférési díjkonstrukcióhoz kapcsolódóan igénybe vett kedvezményeket köteles kötbéreként a Szolgáltató részére megfizetni.

12.3.2. Szolgáltató általi rendkívüli felmondás díjfizetés elmulasztása esetén

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. Amennyiben az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az Előfizetői Szerződés nem szűnik meg. Erről Szolgáltató az Előfizetőt haladéktalanul értesíti.

Határozott időtartamú Előfizetői Szerződés esetén, amennyiben a szerződés a határozott időszak lejártá előtt a Szolgáltató rendkívüli felmondása alapján megszűnik, az Előfizető a választott kedvezményes hozzáférési díjkonstrukcióhoz kapcsolódóan igénybe vett kedvezményeket köteles kötbéreként a Szolgáltató részére megfizetni.

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 10.000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén a 10.000 Ft-ot, vagy ha az Előfizető a díjtartozás összezszerúségét 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.

12.3.3. A Szolgáltatói felmondás közös szabályai

A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadályozza a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, és az Előfizető ezzel együtt nem kéri kifejezetten a szerződés megszüntetését, úgy az Előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

A szerződés megszűnése esetén a szolgáltatás megszűnéséig felmerülő díjat az Előfizető köteles megfizetni a Szolgáltatónak. A szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató az egyszeri díjat nem fizeti vissza. Amennyiben az Előfizetői Szerződés megszűnésére Előfizető szerződésszegése miatt kerül sor, a visszatérítendő díjból Szolgáltató jogosult levonni az Előfizető által esetlegesen fizetendő kártérítés és kötbér mértékét.

Határozott idejű Előfizetői Szerződés határozott idejének lejártát megelőzően legalább 30, de legfeljebb 60 nappal a Szolgáltató köteles az Előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű Előfizetői Szerződésből hátralévő napok számáról és az Előfizetői Szerződés megszűnésének időpontjáról.

Szolgáltató általi felmondás esetén az Szolgáltató a felmondási idő alatt – amennyiben annak oka az Előfizető szerződésszegése - jogosult az Előfizetői szolgáltatást/szolgáltatásokat korlátozni.

A Szolgáltató – a másik szolgáltató kérelmére – köteles felmondani az Előfizetői Szerződést, ha a harmadik szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a Szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.

Eht. 134.§ (6)-(7) bekezdés:

(6) A szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést a (3)-(5) bekezdésben meghatározott feltételek szerint 15 napos határidővel mondhatja fel, ha

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,

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, vagy

c) az előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

(7) 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. 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 díjtartozás összegszerűségét 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.

Eht. 134. § (13) bekezdés:

(13) A műsorterjesztési szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződést a szolgáltató akkor is jogosult 15 napos határidővel felmondani, ha az előfizető a (6) bekezdés szerinti jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is jogosulatlanul vételezi a műsorjelet, a beérkező műsorjelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja.

A Szolgáltató nem jogosult a határozott időre kötött szerződést jogszabályváltozás vagy hatósági döntésre, illetve a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változásra hivatkozással egyoldalúan módosítani, ha jogszabály olyan adó- vagy illetékfizetési kötelezettséget ír elő, amelynek alanya a Szolgáltató.

Határozott időtartamú szerződésekre vonatkozó speciális szabályok

a) Előfizető kérésére a Szolgáltatás határozott időtartamú szerződés esetén is szünetelhet. 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 időtartama sem számít bele a határozott időtartamba.
- c) Átírás: Amennyiben az átírní kívánt szolgáltatásra illetve díjcsomagra vonatkozó rendszerbeállítások szerint ez lehetséges, az átvállaló Előfizető a szerződés határozott tartamában az átdó Előfizető helyébe lép, a szerződés határozott tartamát folytatja, rendszerbeli képesség hiányában az átvállaló Előfizető új határozott tartamú szerződéssel folytathatja a jogviszonyt a vonatkozó feltételek szerint. Az átírás lehetséges módjairól a Szolgáltató ügyintézője tájékoztatást ad az átírás során.
- Amennyiben az átvállaló Előfizető a szerződés átdó Előfizető által vállalt határozott tartamának megtartásával lép az átdó Előfizető helyébe, és a lejáratot megelőzően szünteti meg a szerződést, az előfizetői jogviszony megszüntetése esetén az átírás időpontjától igénybe vett kedvezmények megfizetésére köteles kötbéreként.
- d) Az Előfizető rendkívüli felmondással élhet a Szolgáltató alábbiakban meghatározott szerződésszegő magatartása miatt az esetben, ha a Szolgáltató az Előfizető hibabejelentéseit követően, a hibát 30 napig nem tudja elhárítani, vagy a Szolgáltató az igénybe vett szolgáltatás csatornakiosztását az Eht. 132. § (2a) bekezdésbe ütközően módosítja. Ezekben az esetekben a Szolgáltató nem követelheti az igénybevetett kedvezménnyel azonos mértékű kötbért sem.

A határozott idejű szerződés Előfizető általi rendkívüli felmondása esetén a szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg. Amennyiben Előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést annak lejáratá előtt egyéb okból szünteti meg anélkül, hogy arra a Szolgáltató szerződésszegő magatartása okot adott volna, a Felek eltérő megállapodásának hiányában Szolgáltató vele szemben az alábbi jogkövetkezményeket alkalmazhatja:

Amennyiben az Előfizető határozott időtartamú előfizetői szerződésben kötelezettséget vállal arra, hogy a szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével köti meg, a Szolgáltató a szerződés megszűnésének időpontjáig az Előfizető által igénybe vett azon kedvezmények összegét követelheti, amely kedvezményeket és azok mértékét az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza. A Szolgáltató e jogkövetkezményt kötbér formájában is érvényesítheti. A Szolgáltató e kötbér helyett alacsonyabb összegű kötbért, vagy kedvezőbb jogkövetkezményt is alkalmazhat az egyedi előfizetői szerződés rendelkezései szerint.

Az e pont szerinti egyes rendelkezések alkalmazása az üzleti előfizetők esetében nem kötelező, az eltérő szabályozást az Előfizetői Szerződés tartalmazhatja.

A jelen pont rendelkezései nem alkalmazhatók akkor, ha az Előfizető mondja fel az előfizetői szerződést azon okból, hogy a szolgáltató a hibabejelentéseit követően a hibát 30 napig nem tudja elhárítani, vagy a Szolgáltató az igénybe vett szolgáltatás csatornakiosztását az Eht. 132. § (2a) bekezdésébe ütközően módosítja.

12.4. AZ ELŐFIZETŐ ÁLTALI SZERZŐDÉSFELMONDÁS ESETEI, FELTÉTELEI

A határozatlan idejű Előfizetői Szerződést az Előfizető indoklás nélkül bármikor, azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül felmondhatja. A felmondást a Szolgáltató Ügyfélszolgálatához írásban kell eljuttatni vagy telefonos ügyfélszolgálatán tudja bejelenteni. Az Egyedi Előfizető Szerződés Előfizető általi felmondását a Szolgáltató minden olyan formában lehetővé teszi, melyet a szerződés megkötésére alkalmaz, az alábbiak figyelembe vételével:

Az Előfizető az Előfizetői Szerződést egy általa megjelölt határnapra is felmondhatja. Ebben az esetben az Előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a határnapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megtételétől, vagy megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet. A Szolgáltató e határnapon köteles a szolgáltatás nyújtását megszüntetni.

Az Előfizető rendkívüli felmondással élhet, amennyiben a Szolgáltató az Előfizető hibabejelentéseit követően, a hibát 30 napig nem tudja elhárítani, vagy a Szolgáltató az igénybe vett szolgáltatás csatornakiosztását az Eht. 132. § (2a) bekezdésbe ütközően módosítja. Az Előfizető általi rendkívüli felmondás esetén a szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

Az előfizető a szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított 14 napon belül az előfizetői szerződést azonnali hatállyal felmondhatja, ha az előfizetői szerződés további teljesítéséhez fűződő érdeke azon okból szűnt meg, hogy az előfizetői szerződésben megjelölt igénybevételi helyen a szolgáltatás minősége nem felel meg az előfizetői szerződésben foglaltaknak, vagy a szolgáltatás nem vehető igénybe. A jelen bekezdésben foglalt felmondás esetén a szolgáltató csak a szerződéskötéstől a felmondásig eltelt időre járó arányos havidíjat, valamint forgalomarányos díjat tartalmazó szolgáltatás esetében az előfizető által ténylegesen felhasznált forgalom díját, vagy a szolgáltatással igénybe vett eseti díjas egyéb szolgáltatások ellenértékét követelheti.

Határozott időtartamú szerződés esetén, amennyiben Előfizető a szerződést a kedvezményes időszak lejáratá előtt mondja fel (kedvezményes időszaknak minősül az az időtartam, melyet az Előfizető a Szolgáltatás igénybevételére vállalt), a választott kedvezményes hozzáférési díjkonstrukcióhoz kapcsolódóan igénybe vett kedvezményeket köteles kötbéreként a Szolgáltató részére megfizetni. Amennyiben a határozott időtartamú Előfizetői Szerződést az Előfizető rendkívüli felmondással azért mondja fel, mert a

Szolgáltató az Előfizető hibabejelentéseit követően a hibát 30 napig nem tudja elhárítani, vagy a Szolgáltató az igénybe vett szolgáltatás csatornakiosztását módosítja, a Szolgáltató a fenti jogkövetkezményeket nem alkalmazhatja.

Az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályoknak és az előfizetői szerződésnek megfelelő előfizetői felmondás esetében a Szolgáltató nem kötheti ki az előfizetői szerződés megszűnése feltételeként a Szolgáltató tulajdonát képező, az Előfizető részére átadott eszközök visszaszolgáltatását. Az Előfizető felmondása, az előfizetői szerződés megszűnése az előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszonyt nem érinti, arra a Polgári Törvénykönyvről szóló törvény szabályai az irányadók.

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató valamennyi ügyfélszolgálatán lehetővé teszi az Előfizető számára a Szolgáltató tulajdonát képező, az Előfizető részére átadott eszköz visszaszolgáltatását, valamint igazolást ad a visszaszolgáltatásról az Előfizető részére.

A felmondás tartalmi elemei:

- az Előfizető Előfizetői Szerződésben feltüntetett személyes adatai
- a megszüntetni kívánt szolgáltatás(ok) megnevezése
- a szolgáltatás leszerelésének megrendelt időpontja (amennyiben a megszüntetést az Előfizető meghatározott időpontra kéri)
- az Előfizető aláírása.

Az Előfizetői Szerződés Előfizető által történő felmondása esetén Szolgáltatót díjvisszafizetési kötelezettség csak abban az esetben terheli, ha az Előfizetőnek a díjakban túlfizetése van.

A Szolgáltató jogosult ellenőrizni, hogy a felmondó nyilatkozatot az arra jogosult tette-e, így a felmondás jogszerűsége érdekében a nyilatkozatot az ügyfél-azonosítást és a jelen Általános Szerződési Feltételekben előírt dokumentumok ellenőrzését követően fogadja el. Ha a felmondást követően az Előfizető lakcíme/értesítési címe megváltozik, új értesítési címéről a Szolgáltatót tájékoztatnia kell.

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 lejártáig, vagy a Szolgáltató az Eht. 134. § (6)-(7), illetve (13) bekezdés szerinti felmondásra szerződésszegésével okot szolgáltat, a Szolgáltató kizárólag az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet. Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet, a Szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani. Az Eht. 134. § (15) bekezdése szerinti jogkövetkezményt a szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

A szolgáltató az Eht. 134. § (15) bekezdésében meghatározott jogkövetkezményt nem alkalmazhatja, ha az alábbiak miatt mondja fel az előfizető az előfizetői szerződést:

- a) a szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,
- b) az előfizetői szolgáltatás vonatkozásában 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 az egyoldalú módosítási tilalmak valamelyikét megszegve módosítja,
- d) a műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltató az előfizetői szerződést az Eht. 132. § (2a) bekezdésébe ütközően módosítja,
- e) a szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti, és emiatt a 6.2.1. pont utolsó bekezdésében foglaltak rendelkezések alkalmazásának van helye.

AZ ELŐFIZETŐ KÖTELEZETTSÉGEI A SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE ESETÉN

Felmondás esetén a felmondási idő lejártát követő három munkanapon belül Előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonában álló eszközöket Szolgáltató részére rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban az ügyfélszolgálati irodában, illetve legközelebbi forgalmazói ponton leadni, valamint az esetleges díjtarozását kiegyenlíteni. Késedelem esetén Előfizetőt kötbérfizetési kötelezettség terheli. Ezen túlmenően Szolgáltató jogosult a kötbért meghaladó kárát is érvényesíteni.

Előfizető akadályoztatása esetében meghatalmazásra van szükség két tanúval aláírva.

Elhalálozás esetében a halotti bizonyítvány bemutatása szükséges. Egyedi mérlegelés esetében orvosi igazolás is elfogadható.

Amennyiben Előfizető a Szolgáltató tulajdonában álló eszközöket nem üzemképes, illetve sérült vagy rongált állapotban adja vissza, és nem tudja igazolni, hogy az eszköz állapota Előfizetőnek fel nem róható okra vezethető vissza, köteles Szolgáltató részére a 2. mellékletben meghatározott mértékű kötbért megfizetni. Szolgáltató a kötbért meghaladó kárát is érvényesítheti.

12.5. EGYÉB ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŪNÉSI ESETEK ÉS FELTÉTELEIK

Az Előfizetői Szerződés megszűnik:

- a) az Előfizető rendes vagy rendkívüli felmondásával;
- b) a Szolgáltató rendes vagy rendkívüli felmondásával;
- c) a szerződésben meghatározott idő elteltével, amennyiben nem kerül meghosszabbításra a szerződés időtartama;
- d) Előfizető elállása esetén;
- e) a felek közös megegyezésével;
- f) a számhordozás esetén az átvevő szolgáltató és az Előfizető között létrejövő új előfizetői szerződés létrejöttével;
- g) az Előfizető halálával, jogutód nélküli megszűnésével;
- h) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével;
- i) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével;
- j) a megkötéstől számított 90. napon, amennyiben a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül az előfizetői érdekkörébe tartozó ok miatt nem történt meg, és a felek nem állapodnak meg a szolgáltatás megkezdésének 90 napon belüli időpontjában.

A Szerződés írásbeli felmondása akkor hatályos, ha azt az egyik Fél kézbesítője útján közvetlenül, vagy levélben kikézbesítették a másik Félhez. A tértivevénnyel feladott figyelmeztető és felmondó leveleket kézbesítettnek kell tekinteni akkor is, ha az kétszer „nem kereste” „címezett ismeretlen” vagy „átvételt megtagadta” jelzéssel érkezett vissza.

13. AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI

13.1. AZ EGYÜTTMŰKÖDÉSI ÉS TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG

Az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötése során, a Szolgáltatás igénybe vétele és az Előfizetői Szerződés időtartama alatt is mindvégig köteles a Szolgáltatóval jóhiszeműen együttműködni, különösen, de nem kizárólag:

- a Szolgáltató által kért, illetve jogszabályban meghatározott nyilatkozatait megtenni;
- az Előfizetői Szerződés megkötéséhez és teljesítéséhez szükséges adatokat helyesen és hiánytalanul, a valóságnak megfelelően megadni, az azokban bekövetkezett változásokat a Szolgáltatónak bejelenteni;
- Az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésével összefüggésben a Szolgáltató figyelmét felhívni arra, ha a létesítéshez harmadik fél hozzájárulása vagy engedélye szükséges.
- Megtenni minden olyan, intézkedést, ami a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges és ami a Szolgáltató hibás teljesítésének nem minősül, azonban hibabejelentést eredményező körülmény elhárításához szükséges, így különösen köteles az Előfizető a hibabejelentés előtt meggyőződni arról, hogy a végberendezés, a modem áramellátása biztosított, valamint a hálózati elemek egységessége és épsége, az összekötő kábelek csatlakozása biztosított.
- Tájékoztatni a Szolgáltatót mindazon adat és információ vonatkozásában, mely a szolgáltatásra vagy a Szolgáltatóra kihatással lehet.
- Szerződészerűen teljesíteni minden egyéb, a jelen ÁSZF-ben, vagy jogszabályban meghatározott kötelezettségét.

A kármegelőzési és károenyhítési kötelezettség teljesítéséért 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 az Előfizetői 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.

Ha valamely Szolgáltatói kötelezettség teljesítésének feltétele, vagy lényeges eleme az Előfizető együttműködése, vagy közreműködése, úgy a Szolgáltató mindaddig nem esik késedelembe, amíg az Előfizető az együttműködési kötelezettségének maradéktalanul eleget nem tesz. Ilyen esetben a Szolgáltató számára, a teljesítésre nyitva álló határidők az Előfizető kötelezettségeinek teljesítéséig eltelt idővel meghosszabbodnak.

13.2. A SZOLGÁLTATÁS RENDELTETÉSSZERŰ HASZNÁLATA

Az Előfizető köteles a Szolgáltatást rendeltetésszerűen használni, köteles a Szolgáltatás igénybevétele során jelen Általános Szerződési Feltételek és az Előfizetői Szerződés alapján eljárni.

Az Előfizető felelősséggel tartozik a Szolgáltató felé az Előfizetői Szerződés megszegéséből eredő ténylegesen felmerült károkért (különösen nem megfelelő vevőkészülék meghibásodásából, nem engedélyezett berendezés csatlakoztatásából, Szolgáltató ellenőrzési jogának megakadályozásából, Szolgáltató általi hibaelhárítás biztosításának elmulasztásából, harmadik személy részére történő jogosulatlan jel- vagy szolgáltatás-átengedésből, illetve jogellenes jelvételezésből eredő károkért).

13.3. A VÉGBERENDEZÉssel, VAGY AZ ELŐFIZETŐNEK ÁTADOTT, DE A SZOLGÁLTATÓ TULAJDONÁT KÉPEZŐ MÁS ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLŐ ESZKÖZÖKKEL KAPCSOLATOS KÖTELEZETTSÉGEK

A hálózat Előfizetői Hozzáférési Pontot követő szakaszának és a hálózathoz az Előfizető által csatlakoztatott berendezések állapotáért, azok karbantartásáért az Előfizető a felelős. Ha az Előfizető üzemeltetésében levő valamely berendezés a Szolgáltatónak kárt okoz, az Előfizető köteles azt megtéríteni. Az Előfizető az Előfizetői Hozzáférési Ponton túl a hálózathoz kapcsolódó szerelést csak szakemberrel végeztesethet.

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

Az Előfizető nem csatlakoztathat vagy üzemeltethet olyan végberendezést, amely veszélyeztetheti a felhasználók és más személyek életét, egészségét, testi épségét és biztonságát (alapvető biztonságtechnikai követelmények) vagy a hálózat zavartalan működését, és a végberendezésnek meg kell felelnie az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek.

A Szolgáltató nem felelős a hálózat Előfizetői Hozzáférési Pontot követő szakaszának vagy az Előfizető végberendezésének bármilyen beállítási hibájáért, meghibásodásáért, részben vagy egészben való vételi alkalmatlanságáért. Az esetleges készülékhiba elhárítása vagy a végberendezés vételre alkalmassá tételére a Szolgáltató nem köteles, azok elvégzésére külön díjazásért vállalkozhat, mely költségek az Előfizetőt terhelik. A végberendezés hibájára vagy alkalmatlanságára vagy hiányára való hivatkozással az Előfizető nem mentesül az előfizetési díj megfizetése alól.

A Szolgáltató érdekkörén kívül felmerült meghibásodások vagy üzemzavar javítási költségeit és díját (beleértve a hibabehatárolási, hibaelhárítási és kiszállási díjat) az Előfizető köteles a Szolgáltatónak illetve a Szolgáltató alvállalkozójának azt megfizetni. A hibabehatárolási és hibaelhárítási díjak mértéke a felek külön megállapodása alapján esetenként kerül megállapításra.

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 a jelen Általános Szerződési Feltételek vonatkozó részeiben meghatározott valamely magatartása az Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi felmondására adhat okot, Szolgáltató felhívja az Előfizető figyelmét a szerződésszegésnek 15 napon belüli megszüntetésére, mely határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződést a jelen 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.

Az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén az Előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonában lévő és a hálózatról leválasztható kihelyezett távközlő berendezéseket, eszközöket és azok tartozékait (antenna, fejegység, dekóder/beltéri, távirányító, tápegység, modem, ATA, Előfizetői Kártya/Smart kártya, SIM kártya) rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban az Előfizetői Szerződés megszűnését követő 3 munkanapon belül visszaszolgáltatni. Az Előfizető a Szolgáltató bármelyik ügyfélszolgálatán jogosult a Szolgáltató tulajdonát képező, az Előfizető részére átadott eszközt visszaszolgáltatni. A visszaszolgáltatásról a Szolgáltató igazolást ad az előfizető részére. Amennyiben az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, köteles a kárt megtéríteni, illetve a 2. számú mellékletben meghatározott összegű kártérítési díjat, illetve kötbért megfizetni. Az Előfizető kártérítési, illetve kötbér fizetési kötelezettsége mind a berendezések, eszközök megrongálódása, mind azok visszaadásának elmulasztása esetén fennáll.

Ha az Előfizetői Szerződés hatálya alatt a Kártya megrongálódik, elvesz vagy más módon használhatatlanná válik, az Előfizető köteles a Kártya kicseréléiséért az 1.sz. mellékletben meghatározott díjat Szolgáltató részére megfizetni. Szolgáltató vállalja, hogy a befizetés igazolásától számított 10 munkanapon belül a kártyát pótolja. A nem rendeltetésszerű használat következtében bekövetkezett kártyacsere elintézési időtartamára Előfizető nem jogosult kötbért követelni Szolgáltatótól, valamint köteles erre az időszakra is az előfizetési díjat megfizetni.

A dekódert és az Előfizetői Kártyát az Előfizető a Szolgáltató ügyfélszolgálatán veheti át. A dekóder üzembe helyezéséről az Előfizető gondoskodik. Szolgáltató csak Előfizető külön kérésére, a Díjszabásban meghatározott mértékű kiszállási díj megfizetése ellenében vállalja a dekóder üzembe helyezését. A dekóder programozását Szolgáltató a 1.sz. mellékletben meghatározott kiszállási és programozási díj ellenében - külön megrendelésre - a helyszínen elvégzi.

13.4. ADATVÁLTOZÁS BEJELENTÉSE

Az Előfizető köteles az adataiban, valamint képviselőjének személyében, továbbá jogállásában, gazdálkodásában bekövetkezett változást haladéktalanul, lehetőség szerint a változást megelőzően, de legkésőbb a változás bekövetkeztét követő 3 munkanapon belül köteles a Szolgáltató részére bejelenteni. 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 köteles a Szolgáltató által indokoltan igényelt és az Előfizető személyes adatainak sérelmével nem járó, a szolgáltatásnyújtással összefüggő adatszolgáltatásokat haladéktalanul teljesíteni.

14. A KISKORÚAK VÉDELMÉT LEHETŐVÉ TEVŐ, KÖNNYEN TELEPÍTHETŐ ÉS HASZNÁLHATÓ SZOFTVEREK ÉS AZOKKAL EGYEZŐ CÉLRA SZOLGÁLÓ MÁS SZOLGÁLTATÁSOK ELÉRHETŐSÉGÉRE ÉS HASZNÁLATÁRA VONATKOZÓ TÁJÉKOZTATÁS

15. MŰSORTERJESZTÉSI ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA ESETÉN A DÍJCSOMAGBA TARTOZÓ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK FELSOROLÁSA, VALAMINT AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÓ FEL KÍVÁNJA TŰNTETNI AZ EHT. 132. § (2A) BEKEZDÉS A) PONTJA SZERINTI ADATOK, TOVÁBBÁ A KIEGÉSZÍTŐ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK FELSOROLÁSA ÉS MEGHATÁROZÁSA

Az egyes díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatásokat az 1. sz. melléklet tartalmazza.

MELLÉKLETEK

1.sz. melléklet: A szolgáltatás díszabása és csatornakiosztása

1. Hello Digital főcsomagok csatorna kiosztása

A szolgáltató az Eht. 132. § 2a a) pontja alapján 2018. március 31. napjában határozza meg a csatornák szerepeltetésének vállalt időpontját.

A vállalás időtartama ezt követően minden naptári hónap végén további egy hónappal meghosszabbodik, kivéve, ha Szolgáltató bármely csatorna kínálatban történő szerepeltetésére ettől eltérő időpontot vállal és arról Előfizetőt az ÁSZF módosításról szóló értesítésben előzetesen tájékoztatja.

Hello Digital főcsomagok csatorna kiosztása

1	Duna	6	M5	Közszolgálati csomag	Induló csomag	Hello Digital Alap csomag
2	Duna World		Info (EuroChannel)			
3	M1		Kossuth Rádió			
4	M2		Petőfi Rádió			
5	M4 Sport		Bartók Rádió			
7	ATV	13	RTL Klub			
8	Bonum TV	14	RTLII			
9	Film+	15	Super TV2			
10	Hír TV	16	TV2			
11	Minimax/C8	17	Viasat3			
12	Muzsika TV	18	Fit HD			
19	AMC	42	Nickelodeon			
20	Duck TV	43	Paramount Channel			
21	CNN	44	Prime			
22	Comedy Central	45	RTL+			
23	Cool TV	46	Sláger TV			
24	Digisport 1	47	Spektrum			
25	Digisport 2	48	Sport1			
26	Digisport 3	49	Sport2			
27	Discovery Channel	50	Story4			
28	Disney Channel	51	Story5			
29	ECHO TV	52	TLC			
30	Euronews	53	Travel Channel			
31	Eurosport1	54	Viasat Explore			
32	FilmCafé	55	Viasat History			
33	Fishing&Hunting	56	Viasat Nature			
34	FOX	57	Viasat6			
35	Eurosport 2	58	Sony Max			
36	M3	59	Sony Movie			
37	Mezzo	60	TV Paprika			
38	Mozi+	61	Filmmánia			
39	Humor+	62	Megamax			
40	National Geographic					
41	Nick Junior					
59	Digi Animal World	73	Chili			
60	AXN	74	Kiwi			
61	Romance TV	75	Galaxy			
62	Izaura TV	76	History			
63	Cartoon Network	77	Fem3			
64	DaVinci Learning	78	Life Network			
65	Digi Life	79	Digi World			
66	Discovery Turbo Xtra	80	Magyar MTV			
67	DoQ	81	Nat Geo Wild			
68	ID Extra	82	Ozone Network			
69	Film+2	83	Sorozat+			

70	FilmBox	84	Spektrum Home
71	FilmBox Plus	85	Spiler TV
72	Zenebutik	86	RTL Spike

A közszolgálati csatornák HD verziói díjmentesen elérhetőek minden HD képes dekóderen.

Közszolgálati HD csatornák	
Duna HD	M4 Sport HD
M1 HD	M5 HD
M2 HD	

2. A Hello Digital csomagokhoz igényelhető Tematikus és Prémium csomagok csatorna kiosztása

A Film és Ismeretterjesztő tematikus csomagok kizárólag Hello Digital Alap csomag mellé rendelhetőek

Tematikus csomagok		
Film csomag	Ismeretterjesztő csomag	Aktív csomag
AXN	DaVinci Learning	/Brazzers (23-05)
Sony Movie	History Channel	Hustler
Sony Max	NG Wild	
FilmBox	Spektrum Home	
FilmBox Plus		

A HD csomagok Induló, Hello Digital Alap és Hello Digital Családi csomagok mellé rendelhetőek

HD csomagok	
HD1 csomag	HD2 csomag
Discovery HD Showcase	Mezzo Live HD
National Geographic HD	Digisport 1 HD
National Geographic Wild HD	Eurosport1 HD
	MTV Live HD
	Sport1 HD

Digi Film tematikus csomag bármely főcsomag mellé rendelhető

Digi Film

A HBO csomagok bármely főcsomag mellé rendelhetőek

HBO csomagok			
HBO Pak	HBO HD Pak	HBO MaxPak	HBO HD MaxPak
HBO	HBO SD/HD	HBO	HBO SD/HD
HBO2	HBO2	HBO2	HBO2
HBO 3	HBO 3	HBO 3	HBO 3
		Cinemax	Cinemax

3. A Hello Digital Programcsomagok díjszabása

Csomag	Havi bruttó előfizetési díj
Közszolgálati csomag	730 Ft
Induló csomag	2.090 Ft
HD Alap csomag	6.290 Ft
HD Családi csomag	9.190 Ft
Film csomag	520 Ft
Ismeretterjesztő csomag	520 Ft
Aktív csomag	Díjmentes
HD1 csomag	990 Ft
HD2 csomag	990 Ft
HD1+HD2 csomag	1.690 Ft
HBO Pak csomag	3.100 Ft
HBO HD Pak csomag	3.600 Ft
HBO MaxPak csomag	3.710 Ft

HBO HD MaxPak csomag	4.210 Ft
Digi Film	690 Ft

A Film és az Ismeretterjesztő tematikus csomag együttes megrendelése esetén a két tematikus csomag havi díjainak összegéből 200 Ft kedvezményt adunk.

4. Hello HD Alap csomag csatorna kiosztása

1	Duna TV	25	FEM3	Hello HD Alap csomag
2	Duna World	25	FOX	
3	M1	27	Fit HD	
4	M2	28	M3	
5	M4 Sport	29	Mozi+	
6	M5	30	National Geographic Channel	
7	Bonum TV	31	Nick Junior	
8	Film+	32	Nickelodeon	
9	Minimax/C8	33	RTL+	
10	Muzsika TV	34	Spektrum	
11	RTL Klub	35	Sport1	
12	RTLII	36	Sport2	
13	Super TV2	37	Story4	
14	TV2	38	Story5	
15	Viasat3	39	TLC	
16	AMC	40	TV Paprika	
17	Comedy Central	41	Viasat Explore	
18	Cool TV	42	Viasat History	
19	Digisport 1	43	Viasat Nature	
20	Digisport 2	44	Viasat6	
21	Digisport 3	45	Megamax	
22	Discovery Channel		Infocsatorna	
23	Disney		Kossuth Rádió	
24	Film Mánia		Bartók Rádió	
			Petőfi Rádió	

5. Hello HD Alap csomaghoz igényelhető Tematikus és Prémium csomagok csatorna kiosztása

Tematikus csomagok			
Film csomag	Ismeretterjesztő csomag	Aktiv csomag	Info Extra csomag
AXN	DaVinci Learning	Brazzers (23-05)	ATV
Sony Movie	Fishing&Hunting	Hustler (23-05)	Hír TV
Sony Max	History Channel		
FilmBox	NG Wild		
FilmBox Plus	Spektrum Home		

HD csomagok	
HD1 csomag	HD2 csomag
Discovery HD Showcase	Mezzo Live HD
National Geographic HD	Digisport 1 HD
National Geographic Wild HD	Eurosport1 HD
	MTV Live HD
	Sport1 HD

HBO csomagok			
HBO Pak	HBO HD Pak	HBO MaxPak	HBO HD MaxPak
HBO	HBO HD	HBO	HBO HD
HBO2	HBO2	HBO2	HBO2
HBO3	HBO3	HBO3	HBO3

Digi Film tematikus csomag

Digi Film

6. Hello HD Alap Programcsomagok díjszabása

Csomag	Havi bruttó előfizetési díj
HHD Alap csomag	4.290 Ft
Film csomag	520 Ft
Ismeretterjesztő csomag	520 Ft
Aktív csomag	Díjmentes
Info Extra csomag	490 Ft
HD1 csomag	990 Ft
HD2 csomag	990 Ft
HD1+HD2 csomag	1,690 Ft
HBO Pak csomag	3.100 Ft
HBO HD Pak csomag	3.600 Ft
HBO MaxPak csomag	3.710 Ft
HBO HD MaxPak csomag	4.210 Ft
Digi Film csomag	690 Ft

Bármelyik két nem díjmentes, a HHD Alap csomaghoz választható tematikus csomag együttes megrendelése esetén a két tematikus csomag havi díjainak összegéből 200 Ft kedvezményt adunk.

Mindhárom, a HHD Alap csomaghoz választható nem díjmentes tematikus csomag együttes megrendelése esetén a három tematikus csomag havi díjainak összegéből 400 Ft kedvezményt adunk.

A több tematikus csomag együttes előfizetése esetén meghirdetett kedvezmények mindaddig jóváírásra kerülnek, amíg a kedvezményhez kapcsolódó tematikus csomagokra Előfizető együttesen előfizet.

7. A dekóder használatának díjai

A díjfizetés meghatározó elemei:

- egyszeri hozzáférési (belépési) díj, amely egy összegben fizetendő a szerződés megkötésekor
- dekóder havi hozzáférési díj, amelyet a szerződés időtartama alatt az Előfizető havonta a tárgyhónapban köteles megfizetni
- vállalt szerződéses időtartam, amely Előfizető részére kedvezményt biztosít a dekóder egyszeri hozzáférési díjaiban, és amely időtartamon belül Előfizető rendes felmondással csak kötbér megfizetése mellett jogosult felmondani az egyedi előfizetői szerződést.

A dekóderek által biztosított szolgáltatások

	AD100/AD200	ADHD100	5800CX
MPEG2 SD TV	+	+	+
MPEG4 SD TV	-	+	+
MPEG4 HD TV	-	+	+
Rádió	+	+	+
PVR	-	-	+
EPG	+	+	+
Gyerekzár	+	+	+
Kedvencek	+	+	+

7.1. Bruttó egyszeri hozzáférési díj és hozzáférés bővítési díj dekóder típusonként

Megnevezés	AD100/AD200	ADHD100	5800CX	CA modul
dekóderek egyszeri hozzáférési díjai	25 000 Ft	25 000 Ft	25 000 Ft	10 000 Ft

Szolgáltató HD adások vételére képes dekódert kizárólag valamely HD csatorná(ka)t tartalmazó csomag előfizetése esetén biztosít. AD100/AD200 típusú dekóderek ADHD100-as, 5800CX típusú dekóderre, vagy CA modulra történő cseréje esetén annak egyszeri díja bruttó 10.000 Ft. Az ADHD100-as és PVR-képes 5800CX dekóderből előfizetésenként maximum egy darab igényelhető.

7.2. Havi hozzáférési díj / dekóder

Dekóder	AD100/AD200	ADHD100	5800CX	CA modul*
Első	670 Ft	1 240 Ft	1 740 Ft	980 Ft
Második	570 Ft	1 140 Ft	1 640 Ft	880 Ft
Harmadik	520 Ft	1 090 Ft	1 590 Ft	830 Ft

Amennyiben egy Előfizető második, vagy harmadik dekódert is igényel, úgy a további eszközökre egyszeri hozzáférési díj megfizetésére köteles (a havi hozzáférési díj mellett), az előzőekben meghatározott táblázatok szerint.

8. Egyéb egyszeri díjak

Programcsomag módosítási díjak*

Megnevezés	Bruttó díj
Főcsomag, prémium csomag és HD csomag módosítási díj	1 000 Ft
Tematikus csomag módosítási díja	520 Ft

* A magasabb havidíjú Programcsomagra történő váltás minden esetben ingyenes. **díjak**

Adminisztrációs díjak*

Leírás	Bruttó díj
Kiszállási díj (ügyfél érdekkörében felmerült hiba esetén)	4 375 Ft
Dekóder beállítási díj (ügyfél érdekkörében felmerült hiba esetén)	1 100 Ft
Felszólító levél díja (ÁFA mentes)	300 Ft
Felmondási szankciós díj (ÁFA mentes)	600 Ft
Számla újraküldés vagy számlacsekk pótlása esetén fizetendő díj	150 Ft
Korlátozásból visszakapcsolási díj	2 000 Ft
Szüneteltetésből visszakapcsolási díj	0 Ft
Névátírást fizetendő egyszeri díj	0 Ft
Az Általános Szerződési Feltételek nyomtatott formában az előfizetői számára történő rendelkezésre bocsátásának díja	4 900 Ft
Adatszolgáltatási díj (az Előfizetők részére a 12 hónapon belüli második alkalomtól a Szolgáltató az adatok szolgáltatásért felszámított díj)	4 900 Ft
Követelés kezelési díj	3 000 Ft
Szolgáltatási díj előleg	15 000 Ft
Óvadék	20 000 Ft

Szüneteltetés esetén fizetendő díjak

Szüneteltetés időtartama alatt fizetendő díj: bruttó 1 300 Ft/hó.

9. Műsorvevő rendszer telepítési díjai

Szolgáltató a szolgáltatása igénybevételéhez szükséges, az általa támogatott, Antenna műsorvevő rendszert az Egyedi Előfizetői Szerződés keretén belül, annak részét képezve, telepíti. Az antenna szereléséhez szükséges anyagokat (vevőfej, parabola antenna, erősítő, elosztó, kábel, tartó kar/oszlop, árbóc stb.) Szolgáltató saját költségén biztosítja. A telepítési munkadíjak az alábbiak szerint alakulnak:

Meglévő rendszerre (adott szolgáltatási címen működő Műsorvevő rendszer van) rákötés: bruttó	7 000 Ft
Új, normál (egy szerelő által, két órán belül telepíthető) Műsorvevő rendszer telepítése: bruttó	25 000 Ft
Új, extra (két szerelő által telepíthető) Műsorvevő rendszer telepítése: bruttó	40 000 Ft

A Műsorvevő rendszer telepítési díjai az első havi számlával kerülnek kiszámlázásra.

2. sz. melléklet: Az Előfizető által fizetendő kötbér, kártérítés

- a) *Kedvezményes időszak alatti Előfizetői rendes és Szolgáltató általi rendkívüli felmondás esetén fizetendő kötbér*

Előfizető részéről a szerződés kedvezményes időtartamán belül történő rendes felmondásnál fizetendő kötbér összegét az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza.

- b) *A határozatlan idejű előfizetői szerződés Szolgáltató által történő rendkívüli felmondás esetén (kivéve az előfizetői nemfizetés miatti szolgáltatói rendkívüli felmondás esetét) az előfizető által fizetendő kötbér összege: bruttó 20 000 Ft.*
- c) *A Szolgáltató tulajdonában levő vételi eszköz vagy más végberendezés késedelmes visszaszolgáltatása esetén fizetendő kötbér összege:*

Amennyiben Előfizető a Szolgáltató tulajdonában levő vételi eszközt vagy végberendezést nem a meghatározott időben adja vissza, vagy határidőre nem teszi lehetővé az eszközök/végberendezések visszaszállításához kapcsolódó díjmentes kiszállást Szolgáltató részére, Szolgáltató az alábbi késedelmi kötbért és az azt meghaladó kárát is érvényesítheti. A késedelmi kötbér mértéke a késedelembe esés napjától a vételi eszköz vagy más végberendezés visszahozataláig terjedő időszakra napi 100 Ft. A késedelmi kötbér összegét a Szolgáltató a késedelembe esés napjától számítva, havonta összesítve jogosult kiszámlázni az Előfizető részére, amely számlákat Előfizető köteles kiegyenlíteni. Amennyiben az Előfizető késedelme egy hónapnál kevesebb, a Szolgáltató a számlát a késedelembe esés napjától a visszaszolgáltatás napjáig terjedő időszakra állítja ki.

- d) *A végberendezés nem üzemképes állapotban vagy megrongált állapotban történő visszaszolgáltatása, a végberendezés rendeltetésellenes használata, szakszerűtlen kezelése, feltéve, hogy ez a végberendezést károsítja, továbbá a végberendezés megrongálása, elvesztése, ellopása, megsemmisülése, a zárómatrica eltávolítása vagy megrongálása esetén az Előfizető által fizetendő kötbér összege. A végberendezés ill. a vételi szett tartozékainak elvesztése, rongálása esetén fizetendő kötbérek*

Megnevezés	Kötbér
SMART kártya (kódkártya)	5 000 Ft
Távírányító (AD100, AD200, ADHD100 dekóder)	2 500 Ft
Távírányító (5800 CX, SX, SAT901, Zircon)	5 000 Ft
Scart csatlakozó	800 Ft
RCA, vagy komponens kábel,	600 Ft
RF kábel	400 Ft
HDMI kábel	2 500 Ft
SAT901,Zircon	25 000 Ft
AD100/AD200 dekóder	25 000 Ft
ADHD100 dekóder	25 000 Ft
5800CX dekóder	25 000 Ft
CA modul	8 000 Ft
Tápegység (külső)	5 000 Ft

A Szolgáltató a díjfizetések és a követelések valamint ezek járulékainak sikeres érvényesítése, illetve behajtása céljából külső szolgáltatót - követeléskezeléssel foglalkozó társaságot - jogosult igénybe venni és így a felhasználó adatait (különösen a felhasználó nevét, címét, anyja születési nevét) a hatályos adatvédelmi jogszabályok és egyéb vonatkozó adatvédelmi előírások keretein belül kiadni, illetve átadni. Ennek alapján, a megbízás teljesítése során, Szolgáltató adatvédelmi szabályok sérelme nélkül jogosult információkat szolgáltatni a külső szolgáltató részére.

3. sz. melléklet:

ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

1. Bevezetés

Az EuroCable Magyarország Kft. (1119 Budapest, Andor utca 47-49., a továbbiakban Szolgáltató vagy adatkezelő) mint nyilvános elektronikus hírközlési Szolgáltató jelen adatkezelési szabályzatot az adatvédelem és adatbiztonság alkotmányos elveinek figyelembe vétele mellett és a hatályos nemzeti, valamint uniós jogszabályi előírásoknak megfelelően készítette el és az abban foglaltakat mint adatkezelő, magára nézve kötelezőnek ismeri el.

A tájékoztató célja, hogy a Szolgáltató az Előfizetőit a jogszabályokban meghatározottak szerint tájékoztassa a szolgáltatás nyújtása során kezelt személyes adataik köréről, az adatkezelés céljáról, módjáról, a vonatkozó jogszabályokról és minden egyéb adatkezeléssel kapcsolatos tényről, körülményről.

A Szolgáltató célja továbbá, hogy megakadályozza az Előfizetők személyes adataihoz való jogosulatlan hozzáférést, az adatok nem kívánt módosítását, vagy nyilvánosságra való hozatalát, jogosulatlan felhasználását.

Az adatkezelő adatai

Neve: EuroCable Magyarország Kft.
Székhelye: 1119 Budapest, Andor utca 47-49.
Levelezési címe: 1509 Budapest, Pf.: 60.
Cégjegyzék száma: 01-09-908410
Adószáma: 13762452-2-13
Telefonszáma: 1266, 1210, 1240.
Honlapja: 1266.hu 1240.hu

2. Az adatkezelés jogszabályi háttere

Jelen adatkezelési tájékoztató alapelvei összhangban vannak az adatvédelemmel kapcsolatos hatályos jogszabályokkal, így különösen az alábbiakkal:

- a) Magyarország Alaptörvénye, VI. cikk;
- b) A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény Második könyv Harmadik rész;
- c) Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) (a továbbiakban: GDPR);
- d) az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.);
- e) 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. (a továbbiakban Akr.);
- f) 2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről (a továbbiakban Eht.);
- g) 2/2015 (III.30.) NMHH rendelet az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól (a továbbiakban Eszr.);
- h) A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban Fgytv.);
- i) az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (a továbbiakban Eker. tv.);
- j) a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (a továbbiakban Grtv.);
- k) a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény (a továbbiakban Számviteli tv.);
- l) A kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről szóló 1995. évi CXIX. törvény.

3. Alapfogalmak, meghatározások

- a) Szolgáltató
Az 1. pontban meghatározott Szolgáltató, adatkezelő.
- b) Előfizető
Olyan természetes vagy jogi személy, vagy más szervezet, aki vagy amely a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtójával ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll. (Eht. 188.§ 22.). Az adatkezeléssel és az Előfizetők személyes adatainak védelmével kapcsolatos jogszabályi előírások kizárólag a természetes személy előfizetőkre vonatkoznak. Jelen tájékoztató a nem természetes személyekre is tartalmaz adatkezelési szabályokat.
- c) Felhasználó
Az a természetes személy, jogi személy vagy egyéb szervezet, amely használja vagy igényli az elektronikus hírközlési tevékenységeket, így különösen az elektronikus hírközlési szolgáltatásokat. (Eht. 188.§ 26.)
- d) Üzleti titok
A Ptk. 2:47. §-a szerinti üzleti titok. (Eht. 188.§ 109.)
- e) Személyes adat
Azonosított vagy azonosítható természetes személyre („érintett”) vonatkozó bármely információ; azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező alapján azonosítható (GDPR 4. cikk 1.)
- f) Érintett
Azonosított vagy azonosítható természetes személy (GDPR 4. cikk 1.)
- g) Adatkezelés
A személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így a gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás vagy megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás, közlés továbbítás, terjesztés vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés (GDPR 4. cikk 2.)
- h) Az adatkezelés korlátozása
A tárolt személyes adatok megjelölése jövőbeli kezelésük korlátozása céljából (GDPR 4. cikk 3.)
- i) Adatkezelő
Az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan vagy másokkal együtt meghatározza; ha az adatkezelés céljait és eszközeit az uniós vagy a tagállami jog határozza meg, az adatkezelőt vagy az adatkezelő kijelölésére vonatkozó különös szempontokat az uniós vagy a tagállami jog is meghatározhatja (GDPR 4. cikk 7.)
- j) Adatfeldolgozó
Az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely az adatkezelő nevében személyes adatokat kezel (GDPR 4. cikk 8.)
- k) Címzett
Az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, akivel vagy amellyel a személyes adatot közlik, függetlenül attól, hogy harmadik fél-e. Azon közhatalmi szervek, amelyek egy egyedi vizsgálat keretében az uniós vagy a tagállami joggal összhangban férhetnek hozzá személyes adatokhoz, nem minősülnek címzettnek; az említett adatok e közhatalmi szervek általi kezelése meg kell, hogy feleljen az adatkezelés céljainak megfelelően az alkalmazandó adatvédelmi szabályoknak (GDPR 4. cikk 9.)
- l) Az érintett hozzájárulása
Az érintett akaratának önkéntes, konkrét és megfelelő tájékoztatáson alapuló és egyértelmű kinyilvánítása, amellyel az érintett nyilatkozat vagy a megerősítést félreérthetetlenül kifejező cselekedet útján jelzi, hogy beleegyezését adja az őt érintő személyes adatok kezeléséhez (GDPR 4. cikk 11.)

m) Adatvédelmi incidens

A biztonság olyan sérülése, amely a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítését, elvesztését, megváltoztatását, jogosulatlan közlését vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférést eredményezi (GDPR 4. cikk 12.)

n) Felügyeleti hatóság

Egy tagállam által a GDPR 51. cikknek megfelelően létrehozott független közhatalmi szerv (GDPR 4. cikk 21.)

o) Adatfeldolgozás

Az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől, feltéve, hogy a technikai feladatot az adatokon végzik. (Info.tv.3.§ (17)).

4. Az adatkezelés során kezelt adatok köre, az adatkezelés célja

Az EuroCable Magyarország Kft. adatkezelési tevékenysége az előfizetői szerződés teljesítésére irányul, melyet a Felek hírközlési szolgáltatás igénybe vételére kötöttek egymással.

A Szolgáltató az Előfizető adatainak kezelését a hatályos adatvédelemre, illetve hírközlésre vonatkozó jogszabályoknak megfelelően az érintett Előfizető hozzájárulásával vagy törvényi felhatalmazás alapján folytatja (Infotv. 5.§ (1) bekezdés).

Az EuroCable Magyarország Kft. adatkezelési tevékenysége az Előfizetők önkéntes hozzájárulásán, valamint törvényi felhatalmazáson alapul. Az önkéntes hozzájáruláson alapuló adatkezelések esetében az érintettek e hozzájárulásokat az adatkezelés bármely szakaszában visszavonhatják. Bizonyos esetekben a megadott adatok egy körének kezelését, tárolását, továbbítását jogszabályok teszik kötelezővé, melyről jelen adatkezelési szabályzat rendelkezik.

Az Előfizető az adatkezeléshez adott hozzájárulását bármikor módosíthatja, illetve visszavonhatja.

Az Előfizető hozzájárulása alapján kezelt adatok a vonatkozó jogszabályi rendelkezésekkel összhangban, az Előfizető hozzájárulásának visszavonását követő egy évig (elévülés) kezelhetők. (Eht. 143. § (2))

Az adatkezelés időtartamának lejártával az Előfizető személyes adatait a Szolgáltató az érintett azonosítását a továbbiakban lehetetlenné tevő módon törölni köteles (Infotv. 17. § (2) d)).

Az Infotv. 4. §-ában foglalt célhoz kötöttség alapelvének megfelelően a Szolgáltató az Előfizető azonosításához, illetve a Szolgáltatás nyújtásához szükséges és elégséges adatokat, valamint a Szolgáltatás nyújtása érdekében műszakilag elengedhetetlenül szükséges egyéb adatokat kezel (Eht. 154. § (1) (2) (3)).

Az Előfizetőnek a szerződéskötési igénye bejelentéskor, illetve az egyedi előfizetői szerződés megkötésekor nyilatkoznia kell arról, hogy hozzájárul-e az Eht. 157.§. (2) bekezdésében foglalt adatállományon kívüli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak az Eht.-ban meghatározott céloktól eltérő felhasználásához.

Adatkezelésnek minősül a fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők rögzítése is.

4.1. Jogszabály alapján a Szolgáltató által kezelt személyes adatok a következők:

4.1.1. A Szolgáltató által az Eht. 129.§ (5) bekezdése alapján az Eszr. 11.§ (1) bekezdés és az Eht. 154. § (1) bekezdése alapján az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló **szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása**, teljesítésének **figyelemmel kísérése** céljából kezelt, a felhasználó, illetve előfizető azonosításához szükséges és elégséges személyes adatok:

a. személyes adatok, amennyiben értelmezhető:

- aa) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,
- bb) az Előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
- cc) az egyéni Előfizető születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve,
- dd) 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,
- ee) a nem egyéni Előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, szükség esetén pénzforgalmi számlaszáma,
- ff) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (különösen: elektronikus levelezési cím, postai levelezési cím, telefonszám/-ok),

b. az előfizetői szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás:

- aa) a szolgáltatás, a díjcsomag megnevezése, az Előfizető által kért szolgáltatások, az előfizetői hozzáférési pont helye,
- bb) a szolgáltatás megkezdésének határideje,
- cc) alapvető díjszabás (rendszeres díjak, különösen előfizetési díj, forgalmi díj),
- dd) a díjfizetés módja,
- ee) telefonszolgáltatás esetén az Előfizető hívószáma,
- ff) a nyújtott kedvezmények meghatározása és mértéke,
- gg) az előfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama, jelenlévők között kötött határozott idejű előfizetői szerződés esetén a határozott időtartam lejáratának napja;

4.1.2. Az Eht. 154.§ (2) bek. alapján a **díj meghatározásához és a számlázáshoz** szükséges, továbbá az Eht. 157.§ (2) bekezdése szerint a Szolgáltató az Előfizetők és a Felhasználók részére történő számlázás és a **kapcsolódó díjak beszedése**, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából kezelt adatok:

a) személyes adatok, amennyiben értelmezhető:

- aa) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,
- bb) az Előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
- cc) az egyéni Előfizető születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve,
- dd) 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,
- ee) a nem egyéni Előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, szükség esetén pénzforgalmi számlaszáma,
- ff) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (különösen: elektronikus levelezési cím, postai levelezési cím, telefonszám/-ok),

b) az előfizetői hozzáférési pont egyéb azonosítója,

c) az előfizető címe és az előfizetői hozzáférési pont típusa,

d) a szolgáltatás típusa, kezdő időpontja, dátuma,

e) a díjfizetéssel és a díjtarozással összefüggő adatok,

f) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei,

g) az előfizetői szolgáltatás igénybeviteléhez jogellenesen alkalmazott - így különösen a tulajdonosa által letiltott - előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kíséretére vonatkozóan a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok.

4.1.3. Az Eht 154.§ (3) bekezdése alapján a Szolgáltató általi szolgáltatás nyújtása érdekében a Szolgáltató által **a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges** kezelt adatok:

- a. helyhez kötött telefonszolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont hívószáma vagy egyéb, az Előfizető, felhasználó egyedi azonosításához szükséges - az előfizetői szerződésben rögzített, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltató által egyéb módon az Előfizetőhöz, Felhasználóhoz rendelt - állandó műszaki-technikai azonosítók,
- b. helyhez kötött telefonszolgáltatás, helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont létesítési címe és típusa,
- c. helyhez kötött telefonszolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a kommunikációban részt vevő Előfizetők, Felhasználók hívószámai, egyedi műszaki-technikai azonosítói, felhasználói azonosítói, az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa, a kommunikáció dátuma, kezdő és záró időpontja,
- d. helyhez kötött telefonszolgáltatás igénybevételénél alkalmazott hívásátirányítás és hívástovábbítás esetén a hívásfelépítésben részt vevő köztes előfizetői vagy felhasználói hívószámok,
- e. internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a szándékolt címzett irányában megkezdett kommunikációra vonatkozóan a c) pont szerinti adatok,
- f. internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa és a szolgáltatás Előfizető vagy Felhasználó általi igénybevételének dátuma, kezdő és záró időpontja, az igénybevételénél használt IP cím, felhasználói azonosító, hívószám,
- g. internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja során az előfizetők, felhasználók egyedi műszaki-technikai azonosítóinak az elektronikus hírközlési szolgáltató általi bármely átalakításának követéséhez szükséges adatok (IP cím, portszám).

4.1.4. Az Eht. 141. § alapján a Szolgáltató a hibabejelentések, a **hibabehatároló eljárás eredményének** és a hibaelhárítás alapján tett intézkedések visszakövethetősége érdekében a következő adatokat kezelheti:

- 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,
- i) a hibabejelentésről készült hangfelvételt.

4.1.5. A Fgytv. 17/A. § alapján a Szolgáltató által a **panaszbejelentések kivizsgálása céljából** kezelt személyes adatok:

- a) a panasz bejelentőjének neve, lakcíme, továbbá a panasz bejelentésekor a panasz bejelentője által megadott további adatok (különösen: értesítési cím, telefonszám vagy más elérhetőség),
- b) ha szükséges, az előfizetői szolgáltatás megnevezése, a hozzáférési pont címe, Előfizető azonosító száma,
- c) a bejelentés, panasz részletes leírása, a panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- d) a panasz előterjesztésének helye, módja, időpontja,
- e) a bejelentés, panasz kivizsgálásának eredményét tartalmazó dokumentum másolata.

Szóban bejelentett panasz esetén – amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges – az a)-d) pontok szerinti adatok jegyzőkönyvben kerülnek rögzítésre.

4.1.6. Az Eht. 138. § (10) bekezdése és az Eszr. 25. § (1) bekezdése alapján a Szolgáltató a **telefonos ügyfélszolgálatára érkező előfizetői jogviszonyt érintő megkereséseket, panaszokat**, valamint a Szolgáltató és az Előfizető közötti telefonos kommunikációt rögzíti és az Előfizető azonosításához és a kommunikáció során elhangzottak kivizsgálásához szükséges adatokat kezeli.

4.1.7. A Szolgáltató az Eht. 159/A. § alapján - az adatkérésre külön törvény szerint jogosult **nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából**, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében - megőrzi az elektronikus hírközlési szolgáltatás Előfizető, illetve Felhasználó általi igénybevételével kapcsolatos, az érintett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben a szolgáltató által előállított vagy kezelt alábbi adatokat:

- a) helyhez kötött telefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az Előfizető egyedi előfizetői szerződésben rögzített személyes adatai,
- b) helyhez kötött telefonszolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont hívószáma vagy egyéb, az Előfizető, felhasználó egyedi azonosításához szükséges - az előfizetői szerződésben rögzített, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltató által egyéb módon az Előfizetőhöz, Felhasználóhoz rendelt - állandó műszaki-technikai azonosítók,
- c) helyhez kötött telefonszolgáltatás, helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont létesítési címe és típusa,
- d) helyhez kötött telefonszolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a kommunikációban részt vevő Előfizetők, Felhasználók hívószámai, egyedi műszaki-technikai azonosítói, felhasználói azonosítói, az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa, a kommunikáció dátuma, kezdő és záró időpontja,
- e) helyhez kötött telefonszolgáltatás igénybevételénél alkalmazott hívásátirányítás és hívástovábbítás esetén a hívásfelépítésben részt vevő köztes előfizetői vagy felhasználói hívószámok,
- f) internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a szándékolt címzett irányában megkezdett kommunikációra vonatkozóan a d) pont szerinti adatok,
- g) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa és a szolgáltatás Előfizető vagy Felhasználó általi igénybevételének dátuma, kezdő és záró időpontja, az igénybevételnél használt IP cím, felhasználói azonosító, hívószám,
- h) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja során az előfizetők, felhasználók egyedi műszaki-technikai azonosítóinak az elektronikus hírközlési szolgáltató általi bármely átalakításának követéséhez szükséges adatok (IP cím, portszám).

4.2. A Szolgáltató általi szolgáltatás nyújtása és az előfizetői szerződés teljesítése érdekében a Szolgáltató által kezelt adatok:

4.2.1. Az **Előfizető azonosításához** szükséges adatok:

- a) az egyéni Előfizető által bemutatott azonosító okmány típusa és száma,
- b) a nem egyéni Előfizető képviselője által az Előfizetőre vonatkozóan bemutatott azonosító okmány típusa és száma,
- c) a nem egyéni Előfizető képviselője által bemutatott azonosító okmány típusa és száma,
- d) a nem egyéni Előfizető képviselőjének neve, születési helye és ideje, anyja neve,
- e) az Előfizetőtől eltérő Számlafizető által bemutatott azonosító okmány típusa és száma,
- f) természetes személy Számlafizető neve, születési helye és ideje, anyja neve,

- g) az egyéni Előfizető állampolgársága,
- h) személyazonosító okmány másolata,
- i) a nem egyéni Előfizető képviselőjének aláírási címpéldánya vagy aláírásmintája,
- j) nem természetes személy Számlafizető képviselőjének aláírási címpéldánya vagy aláírásmintája,
- k) Számlafizető kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségei (különösen: elektronikus levelezési cím, postai levelezési cím, telefonszám/-ok).

4.2.2. A Szolgáltató által a **szolgáltatás nyújtása és az előfizetői szerződés teljesítése** érdekében a Szolgáltató által kezelt egyéb adatok:

- a) helyhez kötött szolgáltatás esetén a kiépitendő hozzáférési pontot magában foglaló ingatlan tulajdonosának neve, születési helye és ideje, anyja neve (nem természetes személy esetén neve, nyilvántartási száma, székhelye)
- b) újabb szolgáltatás Előfizető általi igénylése vagy személyes adatokra vonatkozó adatigénylés esetén az Előfizető által a Szolgáltatónál regisztrált biztonsági kód vagy jelszó, regisztrált azonosító,
- c) Előfizető által megrendelt szolgáltatás paramétereinek beállítása, adatok mentése/visszaállítása céljából a használt végberendezés típusa és azonosító adatai, valamint speciális azonosító adatai (különösen: postafiók, email cím),

4.3. A Szolgáltató által az előfizetői szerződés megkötését megelőzően az érintett kérésére történő lépések megtételéhez szükséges mértékben kezelt adatok:

- a) személyes adatok:
 - aa) az Igénylő neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,
 - ab) az Igénylő számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
 - ac) természetes személy Igénylő esetén az Igénylő születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve,
 - ad) kiskorú, vagy cselekvőképességében az előfizetői szerződés megkötésével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott Igénylő esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő aa)-ac) pont szerinti adatai,
 - ae) nem egyéni Igénylő esetén az Igénylő cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, szükség esetén pénzforgalmi számlaszáma,
 - af) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (telefon, telefax, e-mail),
- b) az előfizetői szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás,
- c) a szolgáltatás megkezdésének határideje,
- d) a díjfizetés módja, pénzügyi úton történő fizetés esetén az előfizető pénzforgalmi számlaszáma,
- e) az előfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama,
- f) Igénylő előfizetői minősége (egyéni vagy üzleti),
- g) nyilatkozat a hozzáférést biztosító ingatlan tulajdonjogáról,
- h) kis- és középvállalkozásnak minősülő Igénylő esetén az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazásának igénylése,
- i) elektronikus számlázás esetén az Igénylő e-mail címe
- j) a szolgáltatás nyújtásának helye, hozzáférési pont helye, címe.

4.4. A Szolgáltató az automatizált adatfeldolgozással hozott döntés érdekében kezeli az Előfizető 4.1.1., 4.1.2. és 4.1.3. pont szerinti adatait.

4.5. A Szolgáltató az Előfizető önkéntes hozzájárulása alapján kezeli az alábbi adatokat:

4.5.1. A Szolgáltató előfizetői listában tartja nyilván az Előfizető azonosításához és az általa igénybe vett szolgáltatáshoz szükséges azon adatokat, amelynek a Szolgáltató általi adatkezelését az Eht. 160.§ vagy külön jogszabály lehetővé teszi. A Szolgáltató az előfizetői névjegyzékben és a címtárban levő adatokat arra használhatja, hogy szolgáltatásként tájékoztatást nyújtsanak azok adataiból. A szolgáltatás nyújtása keretében

nem lehet több adatot közölni, mint amennyi az előfizetői névjegyzékben és címtárban megjelenik, kivéve, ha az érintett további adatok szolgáltatásához hozzájárult.

4.5.2. A Szolgáltató közvetlen üzletszerzési célból kezelheti az 4.1.1. és 4.1.2. pont szerinti adatokat a Szolgáltató által nyújtott, az Előfizető által igénybe vett illetve vehető szolgáltatásokkal kapcsolatos aktuális információk (különösen: műsorprogram tartalom ismertető, tervezett változások és fejlesztések, új szolgáltatások, vásárlást ösztönző kedvezményes illetve hűség-akciók, nyereménysorsolások, stb.) küldésével az Előfizető folyamatos illetve eseti tájékoztatása céljából.

4.5.3. A Szolgáltató kezeli az Előfizetők számára nyitva álló helyiségben (különösen: ügyfélszolgálat) elhelyezett azon biztonsági kamerák felvételeit, melyek közvetlen megfigyelés nélkül rögzítik a megfigyelt területen történeteket. Az elektronikus megfigyelőrendszernek kép-, hang-, vagy kép- és hangrögzítést is lehetővé tevő formája az emberi élet, testi épség, személyi szabadság védelme, az üzleti-, fizetési titok védelme, valamint vagyónvédelem érdekében alkalmazható, ha a fennálló körülmények valószínűsítik, hogy a jogsértések észlelése, az elkövető tettenérése, illetve e jogsértő cselekmények megelőzése, azok bizonyítása más módszerrel nem érhető el, továbbá e technikai eszközök alkalmazása elengedhetetlenül szükséges mértékű, és az információs önrendelkezési jog aránytalan korlátozásával nem jár. A Szolgáltató helyben tájékoztatja az Érintettet az elektronikus megfigyelőrendszer működéséről és felhívja a figyelmüket az adatrögzítés tényére. Az Érintett az elektronikus megfigyelőrendszer általi személyes adat rögzítéséhez ráutaló magatartással járul hozzá (különösen, ha a megfigyelés helyszínén megfelelően elhelyezett ismertetés ellenére az Érintett az adott területre bemegy, illetve ott tartózkodik).

4.5.4. A Szolgáltató közvélemény- és piackutatási célból kezeli az Előfizető 4.1.1. és 4.1.2. pont szerinti adatait.

4.6. A Szolgáltató jogos érdek alapján kezelhet további személyes adatokat, amennyiben az arra vonatkozó érdekmérlegelési teszt azt megalapozza.

4.7. A Szolgáltató az általa végzett adatkezelési tevékenységről Adatkezelési Nyilvántartást vezet a GDPR 30. cikk (1) bek. alapján, az 1. sz. függelékben levő minta szerint.

5. A személyes adatok kezelésének/tárolásának időtartama és módja

5.1. A személyes adatok kezelésének/tárolásának időtartama

5.1.1. Az Eht. 157. § (3) bekezdése alapján a Szolgáltató 4.1.1., 4.1.2. és 4.1.3. pont szerinti adatokat az adatok keletkezésének időpontjától az előfizetői szerződésből az adattal összefüggésben eredő igények Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévüléséig kezelheti, kivéve, ha más törvény az adatkezelésre eltérő határidőt ír elő. Külön törvény ilyen előírása esetén a Szolgáltató az adatokat csak e külön törvény előírása szerinti célból kezeli, az Eht. szerinti adatkezelést a fentiek szerint haladéktalanul meg kell szüntetnie.

Az Igénylő 4.3. pont szerinti adatait a Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötését követően az Előfizetők adataira vonatkozó szabályok szerint kezeli, az előfizetői szerződés megkötésének végleges elmaradása esetén pedig nyilvántartásából törli.

5.1.2. Az Eht. 141. § (1) bekezdése és az Eszr. 22. § (7) bekezdése alapján az 4.1.4. pont szerinti adatok közül a hibabejelentések, a hibabehatároló eljárás eredménye és a hibaelhárítás alapján tett intézkedések (hibabejelentések) a bejelentés időpontjától visszakovethető módon, az adatkezelési szabályok betartásával 1 évig kerülnek tárolásra, a hangfelvételek pedig – az Eszr. 25. § (1) bekezdése alapján – 2 évig kerülnek megőrzésre.

5.1.3. Az Eht. 138. § (10) bekezdése alapján a Szolgáltató az 4.1.6. pont szerinti telefonos ügyfélszolgálatára érkező előfizetői jogviszonyt érintő megkereséseket, valamint a Szolgáltató és az Előfizető közötti telefonos kommunikációt külön jogszabályban meghatározottak szerint a Szolgáltatónak rögzítenie kell, és visszakereshető módon legalább egy évig meg kell őriznie, a panaszokat rögzítő hangfelvételek pedig – az Eszr. 25. § (1) bekezdése alapján – 2 évig kerülnek megőrzésre.

5.1.4. Az Eht. 159/A. § (3) bekezdése alapján a Szolgáltató a) az 4.1.7. a)–c) pont szerinti adatokat az Előfizetői Szerződés megszűnését követő 1 évig,

b) az 4.1.7. d)–h) pont szerinti adatokat a keletkezésüket követő 1 évig tárolja.

5.1.5. Az Fgytv. 17/A. § (5) bekezdése alapján az előfizetői panaszokról készült hangfelvételek az Eszr. 25. § (1) bekezdése szerint a panasz bejelentésétől számított 2 évig kerülnek tárolásra, az Fgytv. 17/A. § (7) és 17/B. § (3) bekezdése szerinti jegyzőkönyvek pedig 5 évig kerülnek megőrzésre.

5.1.6. A szolgáltatással kapcsolatos számviteli bizonylatok (számlák), melyeken az Előfizető neve, címe, és díjmérték szerepel, valamint az ezek alátámasztására szolgáló adatok a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 169. §-a értelmében az adatok keletkezésétől számított 8 évig kerülnek tárolásra.

5.1.7. A 2005. évi CXXXIII. törvény 31. § alapján a biztonsági kamerával készített 4.5.3. pont szerinti felvételeket a Szolgáltató a megfigyelés céljának megvalósulásához feltétlenül szükséges ideig, de felhasználás hiányában legfeljebb 3 munkanapig őrzi meg.

5.1.8. A Szolgáltató az 4.5.1., 4.5.2., 4.5.4. pont szerinti adatokat a hozzájárulás visszavonásáig, legfeljebb az előfizetői szerződés megszűnéséig kezeli (az Előfizető eltérő nyilatkozata hiányában).

5.2. A személyes adatok tárolásának módja

2.2.1. A Szolgáltató a kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzését követően haladéktalanul törli, ha a szolgáltatónál valamely 1. pontban nem említett célból történő adatkezelésre került sor.

2.2.2. A Szolgáltató köteles az Előfizetőkről nyilvántartott személyes adatok védelméről gondoskodni.

2.2.3. A számítógépen nyilvántartott adatok esetében az adatokhoz hozzáférést jelszóvédelemmel kell ellátni és a hozzáférésre jogosult személyekről nyilvántartást kell vezetni. A számítógépes adatállományokról legalább egy példány biztonsági másolatot kell folyamatosan készíteni.

2.2.4. A papír alapú nyilvántartásokat az illetéktelenek elől elzárva kell tartani.

2.2.5. A nyilvántartásokat megfelelően zárt helyiségben, az irattározási jogszabályok és belső előírások figyelembe vételével kell tárolni.

2.2.6. A közbenső, az irattározásra nem kerülő, vagy az irattározási idő után selejtezésre kerülő nyilvántartásokat meg kell szüntetni: a számítógépes adathordozón levő adatokat helyreállíthatatlanul le kell törölni, a papír alapú, személyes adatokat tartalmazó listákat el kell égetni vagy más módon (égetéssel, iratmegsemmisítővel) ellenőrzötten meg kell semmisíteni.

6. A személyes adatok továbbításának esetei

6.1. A Szolgáltató az Eht. 157. § (8) bekezdése alapján átadhatja a bennfentes kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése, a nettó short pozícióra vonatkozó bejelentési és közzétételi kötelezettség elmulasztása, a short ügyletkötési korlátozások ügyében, illetve vállalatfelvásárlásra vonatkozó szabályok betartásának ellenőrzése érdekében indított eljárás keretében a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró **Magyar Nemzeti Banknak az alábbi adatokat:**

- a) az Előfizető családi és utóneve, születési neve,
- b) az Előfizető lakóhelye,
- c) az Előfizető tartózkodási helyére vonatkozó információ,
- d) az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója,
- e) az Előfizetőt hívó és az általa hívott előfizetői számok,
- f) a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma és kezdő időpontja.

6.2. A Szolgáltató az Eht. 157. § (8a) bekezdése alapján átadhatja a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény 11. §-ában vagy 21. §-ában, illetve az Európai Unió működéséről szóló szerződés 101. vagy 102. cikkében foglalt tilalom megsértése miatt, valamint a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény

- b) helyhez kötött telefonszolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont hívószáma vagy egyéb, az Előfizető, felhasználó egyedi azonosításához szükséges - az előfizetői szerződésben rögzített, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltató által egyéb módon az Előfizetőhöz, Felhasználóhoz rendelt - állandó műszaki-technikai azonosítók,
- c) helyhez kötött telefonszolgáltatás, helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont létesítési címe és típusa,
- d) helyhez kötött telefonszolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a kommunikációban részt vevő Előfizetők, Felhasználók hívószámai, egyedi műszaki-technikai azonosítói, felhasználói azonosítói, az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa, a kommunikáció dátuma, kezdő és záró időpontja,
- e) helyhez kötött telefonszolgáltatás igénybevételénél alkalmazott hívásátirányítás és hívástovábbítás esetén a hívásfelépítésben részt vevő köztes előfizetői vagy felhasználói hívószámok,
- f) internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a szándékolt címzett irányában megkezdett kommunikációra vonatkozóan a d) pont szerinti adatok,
- g) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa és a szolgáltatás Előfizető vagy Felhasználó általi igénybevételének dátuma, kezdő és záró időpontja, az igénybevételénél használt IP cím, felhasználói azonosító, hívószám,
- h) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja során az előfizetők, felhasználók egyedi műszaki-technikai azonosítóinak az elektronikus hírközlési szolgáltató általi bármely átalakításának követéséhez szükséges adatok (IP cím, portszám).

6.8. A Szolgáltató az 4.1.4. pont szerinti adatok közül azokat, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatja:

- a. azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a hibaelhárítást végzik,
- b. a hibaelhárításból eredő jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére.

6.9. A Szolgáltató az 1.1.4. pont szerinti adatok közül azokat, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatja:

- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a panasz ügyintézését végzik
- b) a panaszügyekből eredő jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére.

6.10. Az 4.5.2., 4.5.4. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók – az Előfizető kifejezett hozzájárulása esetén – azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a marketing akciót illetőleg a marketing jellegű ügyfél-tájékoztatást végzik.

6.11. Az 4.5.2.- 4.5.4. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók – az Előfizető kifejezett hozzájárulása esetén – harmadik fél számára a harmadik fél által gyártott/forgalmazott termékekkel vagy nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos aktuális marketing információknak az Előfizető részére történő küldése céljából.

6.12. A Szolgáltató az adatkezelés kapcsán jogosult adatfeldolgozókkal együttműködni. Adatfeldolgozók lehetnek például:

- a) azok, akik az Adatkezelő megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfelek tájékoztatását végzik (Eht 157. § (9) a));
- b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére a Szolgáltató megbízása alapján jogi képviselő valamint jogszabály alapján jogosult szervek részére (Eht. 157. § (9) b));

Az adatfeldolgozó jogosult a GDPR. 28. cikke alapján szolgáltatás nyújtásához igénybe vett megbízottjainak, alvállalkozóinak az adatvédelmi szabályok betartása és titoktartási kötelezettség vállalata mellett – kizárólag a szolgáltatás nyújtásához szükséges adatokat – adatfeldolgozás céljából átadni.

A Szolgáltató által igénybevett adatfeldolgozók listája a Szolgáltató internetes oldalán elérhető.

6.13. A 6.1.-3.12. pont alapján átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a Szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

7. A személyes adatok kezelésének jogalapjai

- a. az érintett hozzájárulását adta személyes adatainak egy vagy több konkrét célból történő kezeléséhez (GDPR 31. cikk (1) a): 4.5.1., 4.5.2., 4.5.3., 4.5.4. pontok szerinti adatok esetén.
- b. az adatkezelés olyan szerződés teljesítéséhez szükséges, amelyben az érintett az egyik fél, vagy az a szerződés megkötését megelőzően az érintett kérésére történő lépések megtételéhez szükséges (GDPR 31. cikk (1) b) : 4.1.3., 4.2.1., 4.2.2., 4.3. pontok szerinti adatok esetén.
- c. az adatkezelés az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges (GDPR 31. cikk (1) c): 4.1.1., 4.1.2., 4.1.4., 4.1.5., 4.1.6., 4.1.7. pontok szerinti adatok esetén.
- d. az adatkezelés az érintett vagy egy másik természetes személy létfontosságú érdekeinek védelme miatt szükséges (GDPR 31. cikk (1) d): -
- e. az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges (GDPR 31. cikk (1))
- f. az adatkezelés az adatkezelő vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges, kivéve, ha ezen érdekekkel szemben elsőbbséget élveznek az érintett olyan érdekei vagy alapvető jogai és szabadságai, amelyek személyes adatok védelmét teszik szükségessé, különösen, ha az érintett gyermek (GDPR 31. cikk (1) f): 4.4. pont szerinti adatok esetén.

8. A Szolgáltató adatkezelésének szabályai

8.1. A Szolgáltatót a tudomására jutott személyes adatokkal kapcsolatosan titoktartási kötelezettség terheli, azok megismerését harmadik személy részére csak az érvényes jogszabályokban és jelen Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzatban meghatározottak szerint teheti lehetővé.

8.2. A titoktartási kötelezettség a Szolgáltató alkalmazottját, tagját, megbízottját a Szolgáltatóval azonos módon terheli és megszegéséért a jogszabályok szerinti felelősséggel tartozik. A titoktartási kötelezettség az alkalmazottat a munkaviszony, a tagot a tagsági viszony, a megbízottat a megbízási jogviszony után is terheli.

8.3. A Szolgáltató tiszteletben tartja a személyes adatok kezelésére vonatkozó és GDPR 5. cikkben rögzített elveket, mely szerint:

„(1) A személyes adatok:

- a) *kezelését jogszerűen és tisztességesen, valamint az érintett számára átlátható módon kell végezni („jogszerűség, tisztességes eljárás és átláthatóság”);*
- b) *gyűjtése csak meghatározott, egyértelmű és jogszerű célból történjen, és azokat ne kezeljék ezekkel a célokkal össze nem egyeztethető módon; a 89. cikk (1) bekezdésének megfelelően nem minősül az eredeti céllal össze nem egyeztethetőnek a közérdekű archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból történő további adatkezelés („célhoz kötöttség”);*
- c) *az adatkezelés céljai szempontjából megfelelőek és relevánsak kell, hogy legyenek, és a szükségesre kell korlátozódniuk („adattakarékosság”);*
- d) *pontosnak és szükség esetén naprakésznek kell lenniük; minden észszerű intézkedést meg kell tenni annak érdekében, hogy az adatkezelés céljai szempontjából pontatlan személyes adatokat haladéktalanul töröljék vagy helyesbítsék („pontosság”);*
- e) *tárolásának olyan formában kell történnie, amely az érintettek azonosítását csak a személyes adatok kezelése céljainak eléréséhez szükséges ideig teszi lehetővé; a személyes adatok ennél hosszabb ideig történő tárolására csak akkor kerülhet sor, amennyiben a személyes adatok kezelésére a 89. cikk (1) bekezdésének megfelelően közérdekű archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból kerül majd sor, az e rendeletben az érintettek jogainak és szabadságainak védelme érdekében előírt megfelelő technikai és szervezési intézkedések végrehajtására is figyelemmel („korlátozott tárolhatóság”);*
- f) *kezelését oly módon kell végezni, hogy megfelelő technikai vagy szervezési intézkedések alkalmazásával biztosítva legyen a személyes adatok megfelelő biztonsága, az adatok jogosulatlan vagy jogellenes*

kezelésével, véletlen elvesztésével, megsemmisítésével vagy károsodásával szembeni védelmet is ideértve („integritás és bizalmas jelleg”).

(2) Az adatkezelő felelős az (1) bekezdésnek való megfelelésért, továbbá képesnek kell lennie e megfelelés igazolására („elszámoltathatóság”).

9. Az Érintettek jogainak védelmére vonatkozó szabályozás

9.1. Átlátható tájékoztatáshoz és kommunikációhoz fűződő jog

9.1.1. GDPR 12. cikk

„(1) Az adatkezelő megfelelő intézkedéseket hoz annak érdekében, hogy az érintett részére a személyes adatok kezelésére vonatkozó, a 13. és a 14. cikkben említett valamennyi információt és a 15-22. és 34. cikk szerinti minden egyes tájékoztatást tömör, átlátható, érthető és könnyen hozzáférhető formában, világosan és közérthetően megfogalmazva nyújtsa, különösen a gyermekeknek címzett bármely információ esetében. Az információkat írásban vagy más módon - ideértve adott esetben az elektronikus utat is - kell megadni. Az érintett kérésére szóbeli tájékoztatás is adható, feltéve, hogy más módon igazolták az érintett személyazonosságát.

(2) Az adatkezelő elősegíti az érintett 15-22. cikk szerinti jogainak a gyakorlását.”

9.2. Az Érintett jogainak gyakorlására vonatkozó intézkedések

9.2.1. GDPR 12. cikk

„(2) A 11. cikk (2) bekezdésében említett esetekben az adatkezelő az érintett 15-22. cikk szerinti jogai gyakorlására irányuló kérelmének a teljesítését nem tagadhatja meg, kivéve, ha bizonyítja, hogy az érintettet nem áll módjában azonosítani.

(3) Az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül, de mindenféleképpen a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet a 15-22. cikk szerinti kérelem nyomán hozott intézkedésekről. Szükség esetén, figyelembe véve a kérelem összetettségét és a kérelmek számát, ez a határidő további két hónappal meghosszabbítható. A határidő meghosszabbításáról az adatkezelő a késedelem okainak megjelölésével a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet. Ha az érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, a tájékoztatást lehetőség szerint elektronikus úton kell megadni, kivéve, ha az érintett azt másként kéri.

(4) Ha az adatkezelő nem tesz intézkedéseket az érintett kérelme nyomán, késedelem nélkül, de legkésőbb a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet az intézkedés elmaradásának okairól, valamint arról, hogy az érintett panaszt nyújthat be valamely felügyeleti hatóságnál, és élhet bírósági jogorvoslati jogával.

(5) A 13. és 14. cikk szerinti információkat és a 15-22. és 34. cikk szerinti tájékoztatást és intézkedést díjmentesen kell biztosítani. Ha az érintett kérelme egyértelműen megalapozatlan vagy - különösen ismétlődő jellege miatt - túlzó, az adatkezelő, figyelemmel a kért információ vagy tájékoztatás nyújtásával vagy a kért intézkedés meghozatalával járó adminisztratív költségekre:

a) észszerű összegű díjat számíthat fel, vagy

b) megtagadhatja a kérelem alapján történő intézkedést.

A kérelem egyértelműen megalapozatlan vagy túlzó jellegének bizonyítása az adatkezelőt terheli.

(6) A 11. cikk sérelme nélkül, ha az adatkezelőnek megalapozott kétségei vannak a 15-21. cikk szerinti kérelmet benyújtó természetes személy kilétével kapcsolatban, további, az érintett személyazonosságának megerősítéséhez szükséges információk nyújtását kérheti.

(7) Az érintett részére a 13. és 14. cikk alapján nyújtandó információkat szabványosított ikonokkal is ki lehet egészíteni annak érdekében, hogy a tervezett adatkezelésről az érintett jól látható, könnyen érthető és jól olvasható formában kapjon általános tájékoztatást. Az elektronikusan megjelenített ikonoknak géppel olvashatónak kell lenniük.”

9.2.2. GDPR 11. cikk (Azonosítást nem igénylő adatkezelés)

„(1) Ha azok a célok, amelyekből az adatkezelő a személyes adatokat kezeli, nem vagy már nem teszik szükségessé az érintettnek az adatkezelő általi azonosítását, az adatkezelő nem köteles kiegészítő információkat megőrizni, beszerezni vagy kezelni annak érdekében, hogy pusztán azért azonosítsa az érintettet, hogy megfeleljen e rendeletnek.

(2) Ha az e cikk (1) bekezdésében említett esetekben az adatkezelő bizonyítani tudja, hogy nincs abban a helyzetben, hogy azonosítsa az érintettet, erről lehetőség szerint őt megfelelő módon tájékoztatja. Ilyen esetekben a 15-20. cikk nem alkalmazandó, kivéve, ha az érintett abból a célból, hogy az említett cikkek szerinti jogait gyakorolja, az azonosítását lehetővé tevő kiegészítő információkat nyújt.”

A Szolgáltató az Érintettnek a GDPR 15.-22. cikk szerinti jogai gyakorlására irányuló kérelmének dokumentált (iktatott) benyújtását követően megvizsgálja az adatkezelési tevékenységet végző munkatárs útján, szükség szerint az adatvédelmi tisztviselő, illetve a Szolgáltató jogi képviselője bevonásával, majd indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb egy hónapon belül és díjmentesen visszajelzést ad a kérelmet benyújtó számára.

9.3. Az érintett hozzáférési joga

9.3.1. GDPR 15. cikk

„(1) Az érintett jogosult arra, hogy az adatkezelőtől visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, jogosult arra, hogy a személyes adatokhoz és a következő információkhoz hozzáférést kapjon:

- a) az adatkezelés céljai;
- b) az érintett személyes adatok kategóriái;
- c) azon címzettek vagy címzettek kategóriái, akikkel, illetve amelyekkel a személyes adatokat közölték vagy közölni fogják, ideértve különösen a harmadik országbeli címzetteket, illetve a nemzetközi szervezeteket;
- d) adott esetben a személyes adatok tárolásának tervezett időtartama, vagy ha ez nem lehetséges, ezen időtartam meghatározásának szempontjai;
- e) az érintett azon joga, hogy kérelmezheti az adatkezelőtől a rá vonatkozó személyes adatok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását, és tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen;
- f) a valamely felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának joga;
- g) ha az adatokat nem az érintettől gyűjtötték, a forrásukra vonatkozó minden elérhető információ;
- h) a 22. cikk (1) és (4) bekezdésében említett automatizált döntéshozatal ténye, ideértve a profilalkotást is, valamint legalább ezekben az esetekben az alkalmazott logikára és arra vonatkozó érthető információk, hogy az ilyen adatkezelés milyen jelentőséggel bír, és az érintettre nézve milyen várható következményekkel jár.

(2) Ha személyes adatoknak harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére történő továbbítására kerül sor, az érintett jogosult arra, hogy tájékoztatást kapjon a továbbításra vonatkozóan a 46. cikk szerinti megfelelő garanciákról.

(3) Az adatkezelő az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát az érintett rendelkezésére bocsátja. Az érintett által kért további másolatokért az adatkezelő az adminisztratív költségeken alapuló,

észszerű mértékű díjat számíthat fel. Ha az érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, az információkat széles körben használt elektronikus formátumban kell rendelkezésre bocsátani, kivéve, ha az érintett másként kéri.

(4) A (3) bekezdésben említett, másolat igénylésére vonatkozó jog nem érintheti hátrányosan mások jogait és szabadságait.”

9.4. A helyesbítéshez való jog

9.4.1. GDPR 16. cikk

„Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat. Figyelembe véve az adatkezelés célját, az érintett jogosult arra, hogy kérje a hiányos személyes adatok - egyébek mellett kiegészítő nyilatkozat útján történő - kiegészítését.”

9.4.2. GDPR 19 cikk

„Az adatkezelő minden olyan címzettet tájékoztat a 16. cikk ... szerinti valamennyi helyesbítésről....., akivel, illetve amellyel a személyes adatot közölték, kivéve, ha ez lehetetlennek bizonyul, vagy aránytalanul nagy erőfeszítést igényel. Az érintettet kérésére az adatkezelő tájékoztatja e címzettekről.”

9.5. A törléshez való jog („az elfeledtetéshez való jog”)

9.5.1. GDPR 17. cikk

„(1) Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat, az adatkezelő pedig köteles arra, hogy az érintettre vonatkozó személyes adatokat indokolatlan késedelem nélkül törölje, ha az alábbi indokok valamelyike fennáll:

- a) a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték;
- b) az érintett visszavonja a 6. cikk (1) bekezdésének a) pontja vagy a 9. cikk (2) bekezdésének a) pontja értelmében az adatkezelés alapját képező hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja;
- c) az érintett a 21. cikk (1) bekezdése alapján tiltakozik az adatkezelés ellen, és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre, vagy az érintett a 21. cikk (2) bekezdése alapján tiltakozik az adatkezelés ellen;
- d) a személyes adatokat jogellenesen kezelték;
- e) a személyes adatokat az adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell;
- f) a személyes adatok gyűjtésére a 8. cikk (1) bekezdésében említett, információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatosan került sor.

(2) Ha az adatkezelő nyilvánosságra hozta a személyes adatot, és az (1) bekezdés értelmében azt törölni köteles, az elérhető technológia és a megvalósítás költségeinek figyelembevételével megteszi az észszerűen elvárható lépéseket - ideértve technikai intézkedéseket - annak érdekében, hogy tájékoztassa az adatokat kezelő adatkezelőket, hogy az érintett kérelmezte tőlük a szóban forgó személyes adatokra mutató linkek vagy e személyes adatok másolatának, illetve másodpéldányának törlését.

(3) Az (1) és (2) bekezdés nem alkalmazandó, amennyiben az adatkezelés szükséges:

- a) a véleménynyilvánítás szabadságához és a tájékozódáshoz való jog gyakorlása céljából;
- b) a személyes adatok kezelését előíró, az adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jog szerinti kötelezettség teljesítése, illetve közérdekből vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlása keretében végzett feladat végrehajtása céljából;
- c) a 9. cikk (2) bekezdése h) és i) pontjának, valamint a 9. cikk (3) bekezdésének megfelelően a népegészségügy területét érintő közérdek alapján;

- d) a 89. cikk (1) bekezdésével összhangban a közérdekű archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból, amennyiben az (1) bekezdésben említett jog valószínűsíthetően lehetetlenné tenné vagy komolyan veszélyeztetné ezt az adatkezelést; vagy
- e) jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez.”

9.5.2. GDPR 19. cikk:

„Az adatkezelő minden olyan címzettet tájékoztat a ..., a 17. cikk (1) bekezdése szerinti valamennyi törlésről ... akivel, illetve amellyel a személyes adatot közölték, kivéve, ha ez lehetetlennek bizonyul, vagy aránytalanul nagy erőfeszítést igényel. Az érintettet kérésére az adatkezelő tájékoztatja e címzettekről.”

Az érintett jogosult arra, hogy kérésére a Szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat, a Szolgáltató pedig köteles arra, hogy az érintettre vonatkozó személyes adatokat indokolatlan késedelem nélkül törölje, ha az alábbi indokok valamelyike fennáll:

- a. a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték;
- b. az érintett visszavonja általános személyes adata vagy különleges adata vonatkozásában az adatkezelés alapját képező hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja;
- c. az érintett tiltakozik a közérdekből, közhatalmi jogosítvány jogalapja vagy a jogos érdek jogalapja szerinti adatkezelés ellen, és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre, vagy az érintett tiltakozik közvetlen üzletszerzés érdekében történő adatkezelése ellen, ideértve a profilalkotást is, amennyiben az a közvetlen üzletszerzéshez kapcsolódik;
- d. a személyes adatokat jogellenesen kezelték;
- e. a személyes adatokat az adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell;
- f. a személyes adatok gyűjtésére a közvetlenül gyermekeknek kínált, információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatosan került sor.

Az érintett törlési joga korlátozható és a Szolgáltató a törölni kért adatokat jogszerűen továbbra is kezelheti az alábbi esetekben:

- a) a véleménynyilvánítás szabadságához és a tájékozódáshoz való jog gyakorlása céljából;
- b) a személyes adatok kezelését előíró, az adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jog szerinti kötelezettség teljesítése, illetve közérdekből vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlása keretében végzett feladat végrehajtása céljából;
- c) az adatkezelés megelőző egészségügyi vagy munkahelyi egészségügyi célokból, a munkavállaló munkavégzési képességének felmérése, orvosi diagnózis felállítása, egészségügyi vagy szociális ellátás vagy kezelés nyújtása, illetve egészségügyi vagy szociális rendszerek és szolgáltatások irányítása érdekében szükséges, uniós vagy tagállami jog alapján vagy egészségügyi szakemberrel kötött szerződés értelmében, a szakember titoktartási kötelezettségére, mint garanciára figyelemmel, valamint népegészségügy területét érintő közérdek alapján;
- d) a közérdekű archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból, amennyiben törlési jog valószínűsíthetően lehetetlenné tenné vagy komolyan veszélyeztetné ezt az adatkezelést; vagy
- e) jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez

9.5. Az adatkezelés korlátozásához való jog

9.5.1. GDPR 18. cikk

„(1) Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az adatkezelő korlátozza az adatkezelést, ha az alábbiak valamelyike teljesül:

- a) az érintett vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy az adatkezelő ellenőrizze a személyes adatok pontosságát;
- b) az adatkezelés jogellenes, és az érintett ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását;

- c) az adatkezelőnek már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez; vagy
- d) az érintett a 21. cikk (1) bekezdése szerint tiltakozott az adatkezelés ellen; ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy az adatkezelő jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az érintett jogos indokaival szemben.

(2) Ha az adatkezelés az (1) bekezdés alapján korlátozás alá esik, az ilyen személyes adatokat a tárolás kivételével csak az érintett hozzájárulásával, vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, vagy más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében, vagy az Unió, illetve valamely tagállam fontos közérdekéből lehet kezelni.

(3) Az adatkezelő az érintettet, akinek a kérésére az (1) bekezdés alapján korlátozták az adatkezelést, az adatkezelés korlátozásának feloldásáról előzetesen tájékoztatja.”

9.5.2. GDPR 19. cikk

„Az adatkezelő minden olyan címzettet tájékoztat a a 18. cikk szerinti valamennyi adatkezelés-korlátozásról, akivel, illetve amellyel a személyes adatot közölték, kivéve, ha ez lehetetlennek bizonyul, vagy aránytalanul nagy erőfeszítést igényel. Az érintettet kérésére az adatkezelő tájékoztatja e címzettekről.”

Az adatkezelés korlátozása elsődlegesen átmeneti intézkedés egy igény elbírálásáig vagy intézkedés megtételéig.

Az adatkezelés korlátozása alatt tárolni lehet, valamint az alábbi esetekben kezelni:

- a) az érintett hozzájárulásával, vagy
- b) jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, vagy
- c) más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében, vagy
- d) az Unió, illetve valamely tagállam fontos közérdekéből.

9.6. Az adathordozhatósághoz való jog

9.6.1. GDPR 20. cikk

„ (1) Az érintett jogosult arra, hogy a rá vonatkozó, általa egy adatkezelő rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat egy másik adatkezelőnek továbbítsa anélkül, hogy ezt akadályozná az az adatkezelő, amelynek a személyes adatokat a rendelkezésére bocsátotta, ha:

- a) az adatkezelés a 6. cikk (1) bekezdésének a) pontja vagy a 9. cikk (2) bekezdésének a) pontja szerinti hozzájáruláson, vagy a 6. cikk (1) bekezdésének b) pontja szerinti szerződésen alapul; és
- b) az adatkezelés automatizált módon történik.

(2) Az adatok hordozhatóságához való jog (1) bekezdés szerinti gyakorlása során az érintett jogosult arra, hogy - ha ez technikailag megvalósítható - kérje a személyes adatok adatkezelők közötti közvetlen továbbítását.

(3) Az e cikk (1) bekezdésében említett jog gyakorlása nem sértheti a 17. cikket. Az említett jog nem alkalmazandó abban az esetben, ha az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítványai gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges.

(4) Az (1) bekezdésben említett jog nem érintheti hátrányosan mások jogait és szabadságait.”

Az érintett csak a rá vonatkozó és csak az általa a Szolgáltató részére rendelkezésre bocsátott adatok vonatkozásában jogosult az adathordozhatósági jog gyakorlására ha:

- a) a személyes adat vagy a különleges személyes adat kezelése hozzájárulás jogalapján alapul, vagy szerződés jogalapján alapul és
- b) az adatkezelés automatizált módon történik.

Az adathordozhatóság joga nem sérti a törlési jogot és az adathordozhatóság nem jelenti az adatok törlését. Az adathordozhatóság joga a Szolgáltató nyilvántartásaiban tárolt személyes adatok hordozhatóságát jelenti és nem jelenti az adatokat tartalmazó papíralapú vagy elektronikus dokumentum hordozhatóságát.

9.7. A tiltakozáshoz való jog

9.7.1. GDPR 21. cikk

„(1) Az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak a 6. cikk (1) bekezdésének e) vagy f) pontján alapuló kezelése ellen, ideértve az említett rendelkezéseken alapuló profilalkotást is. Ebben az esetben az adatkezelő a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha az adatkezelő bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

(2) Ha a személyes adatok kezelése közvetlen üzletszerzés érdekében történik, az érintett jogosult arra, hogy bármikor tiltakozzon a rá vonatkozó személyes adatok e célból történő kezelése ellen, ideértve a profilalkotást is, amennyiben az a közvetlen üzletszerzéshez kapcsolódik.

(3) Ha az érintett tiltakozik a személyes adatok közvetlen üzletszerzés érdekében történő kezelése ellen, akkor a személyes adatok a továbbiakban e célból nem kezelhetők.

(4) Az (1) és (2) bekezdésben említett jogra legkésőbb az érintettel való első kapcsolatfelvétel során kifejezetten fel kell hívni annak figyelmét, és az erre vonatkozó tájékoztatást egyértelműen és minden más információtól elkülönítve kell megjeleníteni.

(5) Az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások igénybevételéhez kapcsolódóan és a 2002/58/EK irányelvtől eltérve az érintett a tiltakozáshoz való jogot műszaki előírásokon alapuló automatizált eszközökkel is gyakorolhatja.

(6) Ha a személyes adatok kezelésére a 89. cikk (1) bekezdésének megfelelően tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból kerül sor, az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból tiltakozhasson a rá vonatkozó személyes adatok kezelése ellen, kivéve, ha az adatkezelésre közérdekű okból végzett feladat végrehajtása érdekében van szükség.”

Az érintett jogosult a Szolgáltatónál tiltakozni személyes adatainak kezelése ellen csak saját helyzetével kapcsolatos okból az alábbi esetekben:

- a) a közérdekből, közhatalmi jogosítvány jogalapja vagy a jogos érdek jogalapja szerinti adatkezelés esetén (mely esetben a Szolgáltató csak akkor kezelheti tovább az adatot, ha igazolja a Szolgáltató jogos érdekének jogalapját), vagy
- b) közvetlen üzletszerzés érdekében történő adatkezelés esetén, ideértve a profilalkotást is, amennyiben az a közvetlen üzletszerzéshez kapcsolódik (mely esetben az adat a továbbiakban nem kezelhető, hanem törlendő), vagy
- c) tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból kerül sor az adatkezelésre és nem áll fenn közérdekű okból végzett feladat végrehajtásának jogalapja.

9.8. Automatizált döntéshozatal egyedi ügyekben, beleértve a profilalkotást

9.8.1. GDPR 22. cikk

„(1) Az érintett jogosult arra, hogy ne terjedjen ki rá az olyan, kizárólag automatizált adatkezelésen - ideértve a profilalkotást is - alapuló döntés hatálya, amely rá nézve joghatással járna vagy őt hasonlóképpen jelentős mértékben érintené.

(2) Az (1) bekezdés nem alkalmazandó abban az esetben, ha a döntés:

- a) az érintett és az adatkezelő közötti szerződés megkötése vagy teljesítése érdekében szükséges;
- b) meghozatalát az adatkezelőre alkalmazandó olyan uniós vagy tagállami jog teszi lehetővé, amely az érintett jogainak és szabadságainak, valamint jogos érdekeinek védelmét szolgáló megfelelő intézkedéseket is megállapít; vagy
- c) az érintett kifejezett hozzájárulásán alapul.

(3) A (2) bekezdés a) és c) pontjában említett esetekben az adatkezelő köteles megfelelő intézkedéseket tenni az érintett jogainak, szabadságainak és jogos érdekeinek védelme érdekében, ideértve az érintettnek legalább azt a jogát, hogy az adatkezelő részéről emberi beavatkozást kérjen, álláspontját kifejezze, és a döntéssel szemben kifogást nyújtson be.

(4) A (2) bekezdésben említett döntések nem alapulhatnak a személyes adatoknak a 9. cikk (1) bekezdésében említett különleges kategóriáin, kivéve, ha a 9. cikk (2) bekezdésének a) vagy g) pontja alkalmazandó, és az érintett jogainak, szabadságainak és jogos érdekeinek védelme érdekében megfelelő intézkedések megtételére került sor.”

A Szolgáltató jogosult automatizált adatkezelésen - ideértve a profilalkotást is - alapuló döntés megvalósítani, amely az érintettre nézve joghatással járna vagy őt hasonlóképpen jelentős mértékben érintené, az alábbi esetekben:

- a) az érintett és a Szolgáltató közötti szerződés megkötése vagy teljesítése érdekében szükséges;
- b) meghozatalát a Szolgáltatóra alkalmazandó olyan uniós vagy tagállami jog teszi lehetővé, amely az érintett jogainak és szabadságainak, valamint jogos érdekeinek védelmét szolgáló megfelelő intézkedéseket is megállapít; vagy
- c) az érintett kifejezett hozzájárulásán alapul és
- d) az a)-c) pontok szerinti adatkezelések nem különleges személyes adatra vonatkoznak (kivéve, ha a különleges személyes adat kezelése hozzájárulás alapján történik és jogszabály ezt nem tiltja, illetve az adatkezelést jogos közérdek indokolja jogszabály alapján).

9.9. Az érintett jogorvoslati lehetőségei

Az Előfizető a személyes adatai kezelésével kapcsolatban bármikor fordulhat a Szolgáltató adatvédelmi tisztviselőjéhez. (adatvedelem@1240.hu)

Az Előfizető által tapasztalt jogellenes adatkezelés esetén polgári pert kezdeményezhet az Adatkezelő ellen. A per elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik. A per – az Előfizető választása szerint – a lakóhelye szerinti törvényszék előtt is megindítható (a törvényszékek felsorolását és elérhetőségét az alábbi linken keresztül tekintheti meg: <http://birosag.hu/torvenyszekek>).

Magyarországon az illetékes felügyeleti hatóság és elérhetősége a következő:

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (NAIH)

cím: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c

postacím: 1530 Budapest, Pf.: 5

e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

telefon: +36 (1) 391-1400

fax.: +36 (1) 391-1410

honlap: www.naih.hu

9.9.1. A felügyeleti hatóságnál történő panasztételhez való jog

9.9.1.1.GDPR 77. cikk

„(1) Az egyéb közigazgatási vagy bírósági jogorvoslatok sérelme nélkül, minden érintett jogosult arra, hogy panaszt tegyen egy felügyeleti hatóságnál - különösen a szokásos tartózkodási helye, a munkahelye vagy a feltételezett jogsértés helye szerinti tagállamban -, ha az érintett megítélése szerint a rá vonatkozó személyes adatok kezelése megsérti e rendeletet.

(2) Az a felügyeleti hatóság, amelyhez a panaszt benyújtották, köteles tájékoztatni az ügyfelet a panasszal kapcsolatos eljárási fejleményekről és annak eredményéről, ideértve azt is, hogy a 78. cikk alapján az ügyfél jogosult bírósági jogorvoslattal élni.”

9.9.2. A felügyeleti hatósággal szembeni hatékony bírósági jogorvoslathoz való jog

9.9.2.1.GDPR 78. cikk

„(1) Az egyéb közigazgatási vagy nem bírósági útra tartozó jogorvoslatok sérelme nélkül, minden természetes és jogi személy jogosult a hatékony bírósági jogorvoslatra a felügyeleti hatóság rá vonatkozó, jogilag kötelező erejű döntésével szemben.

(2) Az egyéb közigazgatási vagy nem bírósági útra tartozó jogorvoslatok sérelme nélkül, minden érintett jogosult a hatékony bírósági jogorvoslatra, ha az 55. vagy 56. cikk alapján illetékes felügyeleti hatóság nem foglalkozik a panasszal, vagy három hónapon belül nem tájékoztatja az érintettet a 77. cikk alapján benyújtott panasszal kapcsolatos eljárási fejleményekről vagy annak eredményéről.

(3) A felügyeleti hatósággal szembeni eljárást a felügyeleti hatóság székhelye szerinti tagállam bírósága előtt kell megindítani.

(4) Ha a felügyeleti hatóság olyan döntése ellen indítanak eljárást, amellyel kapcsolatban az egységességi mechanizmus keretében a Testület előzőleg véleményt bocsátott ki vagy döntést hozott, a felügyeleti hatóság köteles ezt a véleményt vagy döntést a bíróságnak megküldeni.”

9.9.3. Az adatkezelővel vagy az adatfeldolgozóval szembeni hatékony bírósági jogorvoslathoz való jog

9.9.3.1. GDPR 79. cikk

„(1) A rendelkezésre álló közigazgatási vagy nem bírósági útra tartozó jogorvoslatok - köztük a felügyeleti hatóságnál történő panasztételhez való, 77. cikk szerinti jog - sérelme nélkül, minden érintett hatékony bírósági jogorvoslatra jogosult, ha megítélése szerint a személyes adatainak e rendeletnek nem megfelelő kezelése következtében megsértették az e rendelet szerinti jogait.

(2) Az adatkezelővel vagy az adatfeldolgozóval szembeni eljárást az adatkezelő vagy az adatfeldolgozó tevékenységi helye szerinti tagállam bírósága előtt kell megindítani. Az ilyen eljárás megindítható az érintett szokásos tartózkodási helye szerinti tagállam bírósága előtt is, kivéve, ha az adatkezelő vagy az adatfeldolgozó valamely tagállamnak a közhatalmi jogkörében eljáró közhatalmi szerve.”

9.9.4. A kártérítéshez való jog és a felelősség

9.9.4.1.GDPR 82. cikk

„(1) Minden olyan személy, aki e rendelet megsértésének eredményeként vagyoni vagy nem vagyoni kárt szenvedett, az elszenvedett kárért az adatkezelőtől vagy az adatfeldolgozótól kártérítésre jogosult.

(2) Az adatkezelésben érintett valamennyi adatkezelő felelősséggel tartozik minden olyan kárért, amelyet az e rendeletet sértő adatkezelés okozott. Az adatfeldolgozó csak abban az esetben tartozik felelősséggel az adatkezelés által okozott károkért, ha nem tartotta be az e rendeletben meghatározott, kifejezetten az

adatfeldolgozókat terhelő kötelezettségeket, vagy ha az adatkezelő jogszerű utasításait figyelmen kívül hagyta vagy azokkal ellentétesen járt el.

(3) Az adatkezelő, illetve az adatfeldolgozó mentesül az e cikk (2) bekezdése szerinti felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a kárt előidéző eseményért őt semmilyen módon nem terheli felelősség.

(4) Ha több adatkezelő vagy több adatfeldolgozó vagy mind az adatkezelő mind az adatfeldolgozó érintett ugyanabban az adatkezelésben, és - a (2) és (3) bekezdés alapján - felelősséggel tartozik az adatkezelés által okozott károkért, minden egyes adatkezelő vagy adatfeldolgozó az érintett tényleges kártérítésének biztosítása érdekében egyetemleges felelősséggel tartozik a teljes kárért.

(5) Ha valamely adatkezelő vagy adatfeldolgozó a (4) bekezdéssel összhangban teljes kártérítést fizetett az elszenvedett kárért, jogosult arra, hogy az ugyanazon adatkezelésben érintett többi adatkezelőtől vagy adatfeldolgozótól visszaigényelje a kártérítésnek azt a részét, amely megfelel a (2) bekezdésben megállapított feltételek értelmében a károkozásért viselt felelősségük mértékének.

(6) A kártérítéshez való jog érvényesítését célzó bírósági eljárást az előtt a bíróság előtt kell megindítani, amely a 79. cikk (2) bekezdésében említett tagállam joga szerint illetékes.”

10. Az adatvédelmi tisztviselő

10.1. A Szolgáltató által az adatvédelmi feladatok ellátására kinevezett személy

neve: Gulyás Ildikó

beosztása: Ügyfélszolgálati csoportvezető

címe: 1119 Budapest, Andor utca 47-49.

elérhetősége: adatvedelem@1240.hu

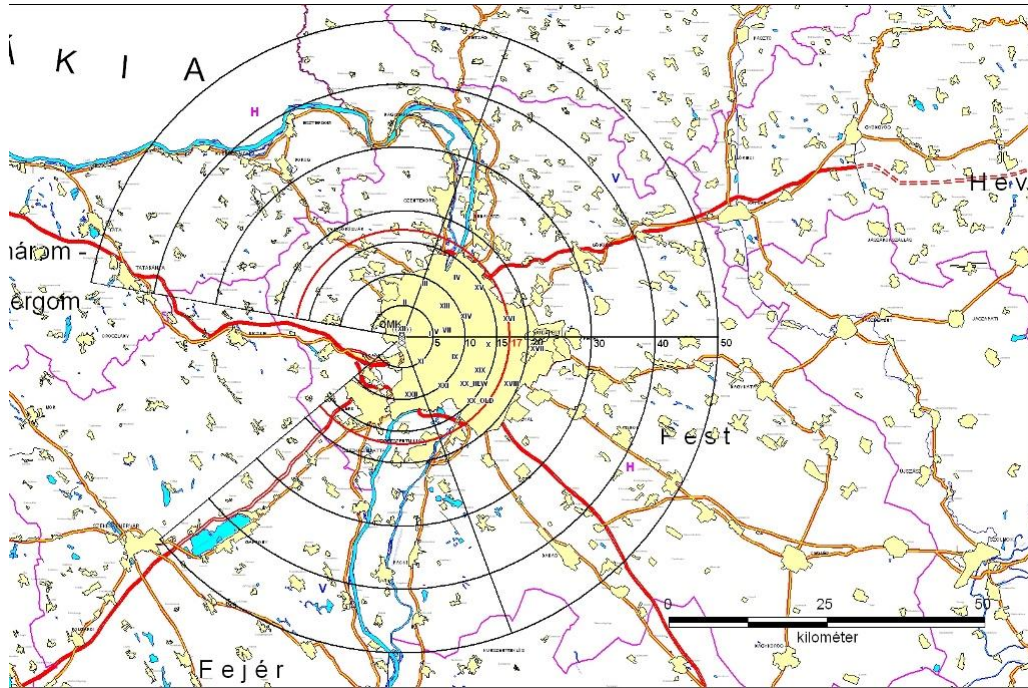
10.2. Az adatvédelmi tisztviselő feladatai:

- a) tájékoztatást és szakmai tanácsot ad a Szolgáltató alkalmazottai részére a GDPR valamint egyéb uniós vagy hazai adatvédelmi rendelkezések szerinti kötelezettségeikkel kapcsolatban,
- b) ellenőrzi a GDPR-nak, egyéb uniós vagy hazai rendelkezéseknek való megfelelést, a jelen Szabályzatnak történő megfelelést, ennek keretében felelős a jelen Szabályzat elkészítéséért és naprakészen tartásáért, különös tekintettel felelős a Szolgáltató Adatkezelési Nyilvántartásának elkészítéséért és naprakészen tartásáért,
- c) ellenőrzi az adatkezeléssel kapcsolatos feladatkörök kijelölését, részt vesz a Szolgáltató belső audit tevékenységében, javaslatot tesz a személyes adatvédelemmel kapcsolatos szabályozásra, módosításra, véleményezi a szabályozókat a személyes adatvédelem szempontjából,
- d) szervezi és ellenőrzi az adatkezelési műveletekben részt vevő személyzet tudatosság-növelését és képzését,
- e) szakmai tanácsot ad az adatvédelmi hatásvizsgálatra vonatkozóan, nyomon követi az elvégzését;

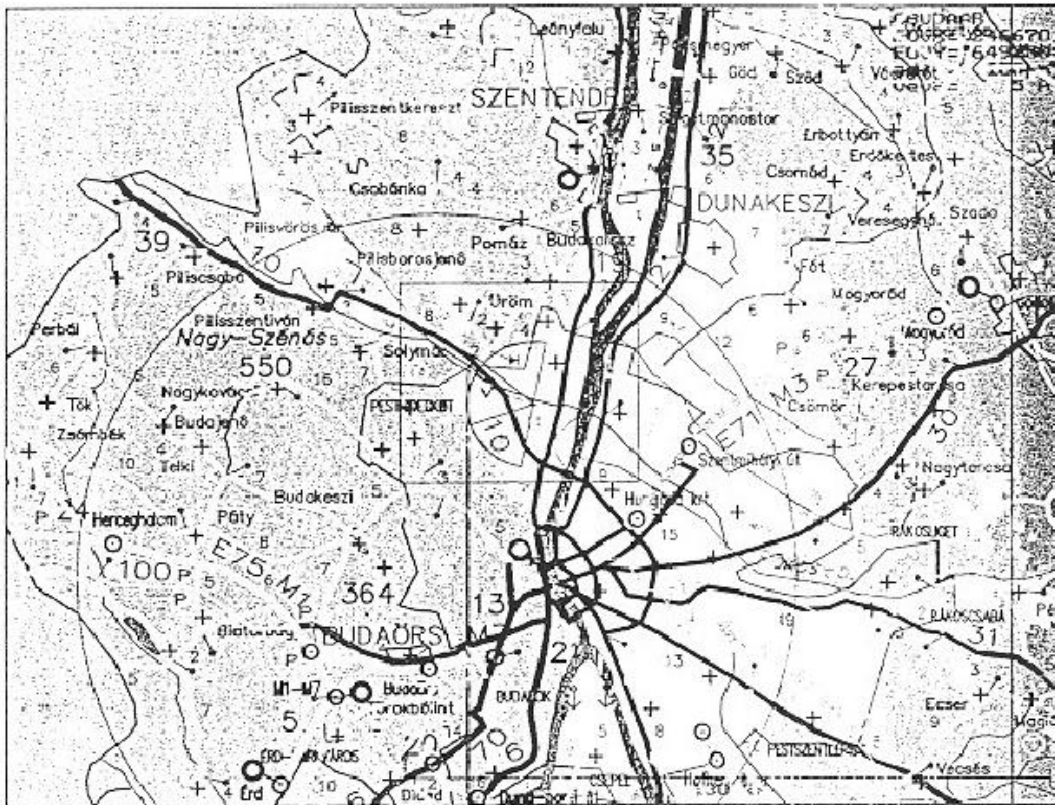
együttműködik és bármely kérdésben konzultációt folytat a Felügyeleti Hatósággal, kapcsolattartási pontként szolgál a Felügyeleti Hatóság felé, ennek keretében részt vesz a Szolgáltató adatvédelmi incidenskezelési tevékenységében.

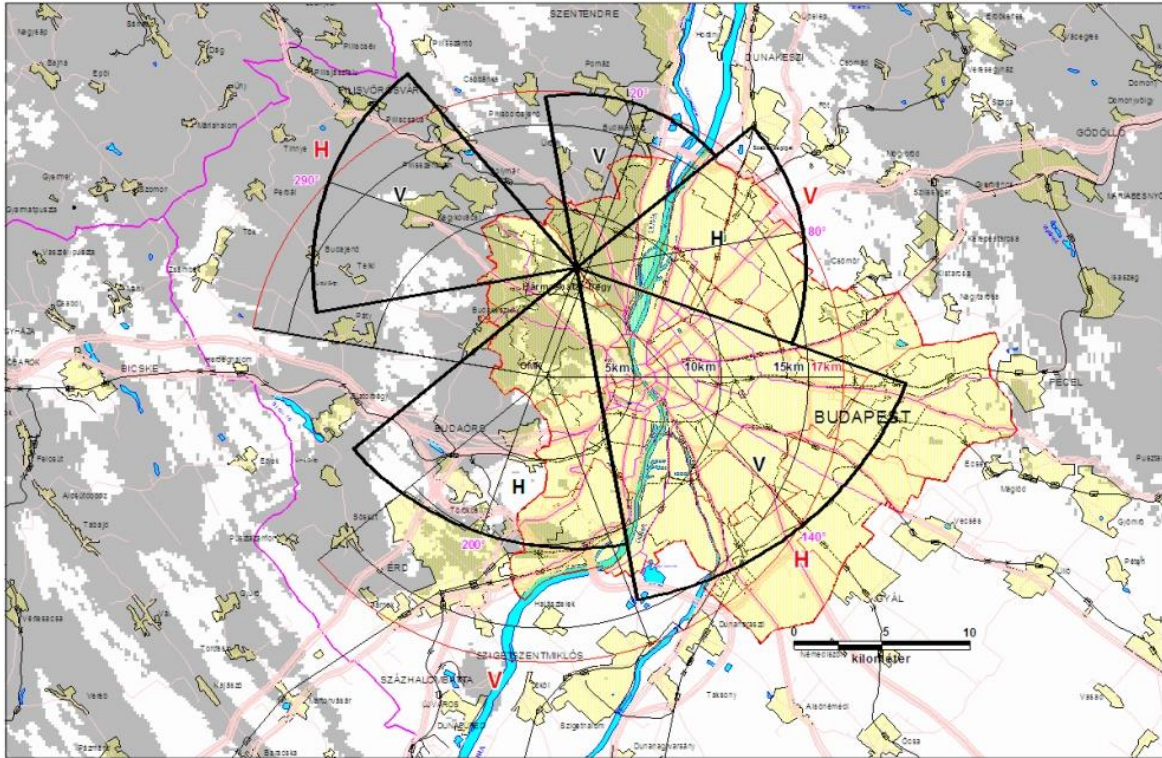
4. sz. melléklet: A műsorterjesztés vételkörzete

A mikrohullámú sugárzás útján történő műsorelosztás vételkörzete



A garantált minőségű vétel biztosító Szolgáltatási terület a piros körrel jelölt részen belül található.





5. sz. melléklet: Az ügyfelek kiszolgálásának minőségi célértékei

Megnevezés	Meghatározás	Mérési módszer	Célérték
Új hozzáférés létesítési idő	A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80%-ban teljesített határideje	A mutató az érvényes megrendelés időpontja és a megvalósult létesítés időpontja között eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra. Az alapadatokat az ügyfél-nyilvántartási rendszer igénykezelési modulja szolgáltatja	≤ 30 nap
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje	A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításoknak az esetek 80%-ban teljesített határideje	A mutató a hibafelvétel és a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra. Az alapadatokat az ügyfél-nyilvántartási rendszer hibakezelési modulja szolgáltatja	≤ 72 óra
A bejelentett díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje	A bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ban teljesített határideje	A díjreklamációnak a Szolgáltatónál történt nyilvántartásba vételétől számítva az előfizető tájékoztatásáig eltelt idő. Az alapadatokat az ügyfél-nyilvántartási rendszer szolgáltatja. (csak forgalommérésen alapuló számlázás ill. letöltési korlátozás esetén értelemezett mutató)	≤ 30 nap
Szolgáltatás rendelkezésre állása	A szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartamának és a teljes elvi szolgáltatási időnek az aránya, százalékban	A mutató a szolgáltatás kiesés regisztrálása és a helyreállítás között eltelt összes idő alapján kerül meghatározásra. Az alapadatokat az ügyfél-nyilvántartási rendszer hibakezelési modulja szolgáltatja	≥ 99 %
Ügyintéző bejelentkezése	A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén, százalékban	A bejelentkezési arány mérési alapja a hívás felépítéséhez szükséges címinformációk vételének pillanatától- kezelői végberendezéseken, vagy a hozzá kapcsolódó hálózaton, hívássoroló rendszer alkalmazása esetén a kezelői bejelentkezést igénylő menüpont hívó általi kiválasztását követően – az ügyintéző személyes bejelentkezéséig eltelt időtartam az alapadatokat a Szolgáltató Telefonos ügyfélszolgálat szolgáltatja.	≥ 60%

6. sz. melléklet: A szolgáltatásra meghatározott minőségi célértékek

Mikrohullámú sugárzás útján történő műsorelosztás minőségi célértékei

Megnevezés	Meghatározás	Mérési módszer	Célérték
A bit hibaaaránya	A bit hibaaarányának az esetek 80%-ában teljesített értéke	A MER, BER érték ellenőrzése évente kétszer történik meg, a minőségi célértékek teljesítési értékeinek megállapítása érdekében a 13/02011 (XII.27. NMHH rendelet 12.§ (10) c) pontja szerint előkészített vizsgálati tervben meghatározott időpontokban és helyszíneken. Ezek a mérési eredmények képezik a célértékhez való viszonyítás alapját.	$\leq 10^{-7}$
Modulációs hibaaarány	A modulációs hibaaarányának az esetek 80%-ában teljesített értéke	A MER, BER érték ellenőrzése évente kétszer történik meg, a minőségi célértékek teljesítési értékeinek megállapítása érdekében a 13/02011 (XII.27. NMHH rendelet 12.§ (10) c) szerint előkészített vizsgálati tervben meghatározott időpontokban és helyszíneken. Ezek a mérési eredmények képezik a célértékhez való viszonyítás alapját.	≤ 30 dB

7. sz. melléklet: A FELÜGYELETI SZERVEK ELÉRHETŐSÉGE (CÍME, TELEFONSZÁMA, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG), VITARENDEZÉSI FÓRUMOK

VITARENDEZÉS, ILLETÉKES HATÓSÁGOK

1. A hálózat kiépítésével, átépítésével, az előfizetői szolgáltatások műszaki minőségével, a hibabejelentő szolgálat működtetésével, az egyedi előfizetői szerződés és az általános szerződési feltételek tartalmával kapcsolatos vita esetén, valamint nem természetes személy esetén a 2. pontban megjelölt ügykörökben az NMHH Hivatalához: [Eht. 10. § (1) bekezdés]

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.
Telefon: (+36 1) 457-7100, Telefax: (+36 1) 356-5520,

A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság ügyfélszolgálati irodáinak címei, telefonszámai és nyitva tartása:

Cím: 1133 Budapest, Visegrádi utca 106.
Telefon: (+36 1) 468 0673 (központi ügyfél-tájékoztatási vonal)

Cím: 4025 Debrecen, Hatvan u. 43.
Telefon: (+36 52) 522 122

Cím: 3529 Miskolc, Csabai kapu 17.
Telefon: (+36 46) 555 500

Cím: 7624 Pécs, Alkotmány u. 53.
Telefon: (+36 72) 508 800

Cím: 9400 Sopron, Kossuth L. u. 26.
Telefon: (+36 99) 518 500

Cím: 6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15.
Telefon: (+36 62) 568 300

Ügyfélfogadási idő:
Hétfő: 08:00 - 12:00
Szerda: 13:00 - 16:00
Péntek: 08:00 - 12:00

Az ügyfélszolgálati telefonszámok elérhetőségének ideje:
Hétfő - Csütörtök: 08:00 - 16:30
Péntek 08:00 - 14:00

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

- 2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről,
- 2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól.

2. Az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő felhasználókat, előfizetőket, nézőket, hallgatókat, fogyasztókat megillető, elektronikus hírközléssel kapcsolatos jogok, valamint méltánylást érdemlő érdekek érvényesülésének elősegítése érdekében, valamint valamely elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos olyan magatartás észlelése esetén, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó szabály megsértésének nem minősül, illetve nem tartozik a Médiatelepítés, az Elnök vagy a Hivatal hatáskörébe, de az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő felhasználók, előfizetők, fogyasztók, valamint a nézők vagy hallgatók méltányolandó érdekének sérelmét okozza vagy okozhatja a Média- és Hírközlési Biztoshoz: [Mttv. 139. § (1) és 140. § (1)]

Média- és Hírközlési Biztos

1525 Budapest, Pf.75
Telefon: (+36 1) 4577-141, Telefax: (+36 1) 4577-105
Honlapja és elektronikus panaszbejelentés: <http://mediaeshirkozlesibiztos.hu>

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

- 2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről,
- 2010. évi CLXXXV. törvény a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról,
- 2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól.

3. Az ügyfélszolgálattal, az előfizetői számlapanaszok elektronikus hírközlési szolgáltató általi intézésének rendjével kezelésével, a számla tartalmával kapcsolatban az Eht-ben. vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban meghatározott rendelkezések fogyasztókkal szembeni megsértése, valamint az Eht. 129. § (2) bekezdésében, 130. § (1) bekezdés második mondatában, 130. § (2) bekezdésében, 132. § (4) bekezdésében, 134. § (14) bekezdésének első mondatában, 144. § (1) bekezdésében vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban az előfizetők elektronikus hírközlési szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozóan előírt követelmények - az egyedi előfizetői szerződés és az általános szerződési feltételek tartalmára vonatkozó követelményeket ide nem értve - fogyasztókkal szembeni megsértése esetén, továbbá a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése esetén (természetes személy ügyében): [Eht. 21.§ (6)-(8), Fttv. 10.§ (1)]

Nemzeti Fejlesztési Minisztérium

Székhely: 1011 Budapest, Fő utca 44-50.

Központi postafiók címe: 1440 Budapest, Pf. 1.

Telefonszám: +36-1-795-1700

Telefax: +36-1-795-0697

E-mail: ugyfelszolgalat@nfm.gov.hu

6096	KUNPESZÉR	Bács-Kiskun	2040	BUDAÖRS	Pest	2071	PÁTY	Pest
6090	KUNSZENTMIKLÓS	Bács-Kiskun	2347	BUGYI	Pest	2119	PÉCEL	Pest
6086	SZALKSZENTMÁRTON	Bács-Kiskun	2737	CEGLÉDBERCEL	Pest	2209	PÉTERI	Pest
6098	TASS	Bács-Kiskun	2141	CSÖMÖR	Pest	2721	PILIS	Pest
7980	PETTEND	Baranya	2134	CSÖRÖG	Pest	2097	PILISBOROSJENŐ	Pest
2457	ADONY	Fejér	2370	DABAS	Pest	2085	PILISVÖRÖSVÁR	Pest
2484	AGÁRD	Fejér	2337	DÉLEGYHÁZA	Pest	2095	PILISSZÁNTÓ	Pest
2471	BARACSKA	Fejér	2049	DIÓSD	Pest	2084	PILISSZENTIVÁN	Pest
2455	BELOIANNISZ	Fejér	2344	DÖMSÖD	Pest	2017	PÓCSMEGYER	Pest
2456	BESNYŐ	Fejér	2330	DUNAHARASZTI	Pest	2300	RÁCKEVE	Pest
2060	BICSKE	Fejér	2120	DUNAKESZI	Pest	2613	RÁD	Pest
2400	DUNAÚJVÁROS	Fejér	2336	DUNAVARSÁNY	Pest	2083	SOLYMÁR	Pest
2451	ERCSI	Fejér	2233	ECSER	Pest	2111	SZADA	Pest
2091	ETYEK	Fejér	2030	ÉRD	Pest	2440	SZÁZHALOMBATTA	Pest
2483	GÁRDONY	Fejér	2113	ERDŐKERTES	Pest	2000	SZENTENDRE	Pest
2454	IVÁNCSA	Fejér	2363	FELSŐPAKONY	Pest	2321	SZIGETBECSE	Pest
2475	KÁPOLNÁSNYÉK	Fejér	2151	FÓT	Pest	2317	SZIGETCSÉP	Pest
2475	KÁPOLNÁSNYÉK/PETTEND	Fejér	2131	GÖD	Pest	2315	SZIGETHALOM	Pest
2458	KULCS	Fejér	2100	GÖDÖLLŐ	Pest	2015	SZIGETMONOSTOR	Pest
2065	MÁNY	Fejér	2360	GYÁL	Pest	2318	SZIGETSZENTMÁRTON	Pest
2462	MARTONVÁSÁR	Fejér	2360	GYÁL/NÉMEDISZŐLŐ	Pest	2310	SZIGETSZENTMIKLÓS	Pest
2476	PÁZMÁND	Fejér	2230	GYÖMRŐ	Pest	2319	SZIGETÚJFALU	Pest
2431	PERKÁTA	Fejér	2314	HALÁSZTELEK	Pest	2134	SZŐD	Pest
2490	PUSZTASZABOLCS	Fejér	2376	HERNÁD	Pest	2133	SZŐDLIGET	Pest
2459	RÁCALMÁS	Fejér	2365	INÁRCS	Pest	2134	SZŐD-NEVELEK	Pest

2465	RÁCKERESZTÚR	Fejér	2366	KAKUCS	Pest	2335	TAKSONY	Pest
2432	SZABADEGYHÁZA	Fejér	2144	KEREPESE	Pest	2461	TÁRNOK	Pest
2463	TORDAS	Fejér	2145	KEREPESE-SZILASLIGET	Pest	2316	TÖKÖL	Pest
2481	VELENCE	Fejér	2340	KISKUNLACHÁZA	Pest	2045	TÖRÖKBÁLINT	Pest
2481	VELENCEFÜRDŐ	Fejér	2143	KISTARCSA	Pest	2367	ÚJHARTYÁN	Pest
8112	ZICHYÚJFALU	Fejér	2309	LÓRÉV	Pest	2225	ÜLLŐ	Pest
3354	TÓFALU	Heves	2234	MAGLÓD	Pest	2096	ÜRÖM	Pest
3170	SZÉCSÉNY	Nógrád	2339	MAJOSHÁZA	Pest	2600	VÁC	Pest
2730	ALBERTIRSA	Pest	2322	MAKÁD	Pest	2164	VÁCHARTYÁN	Pest
2351	ALSÓNÉMEDI	Pest	2146	MOGYORÓD	Pest	2163	VÁCRÁTÓT	Pest
2345	APAJ	Pest	2200	MONOR	Pest	2220	VECSÉS	Pest
2338	ÁPORKA	Pest	2213	MONORIERDŐ	Pest	2112	VERESEGYHÁZ	Pest
2051	BIATORBÁGY	Pest	2142	NAGYTARCSA	Pest			
2011	BUDAKALÁSZ	Pest	2364	ÓCSA	Pest			
2092	BUDAKESZI	Pest	2377	ÖRKÉNY	Pest			

Budapest I. kerületi járás

Cím: 1013 Budapest, Attila út 12.

Telefonszám: +36 1 795 7774, +36 1 795 7776 Fax: +36 1 237 4810

E-mail: titkarsag@01kh.bfkh.gov.hu

Budapest II. kerületi járás

Cím: 1024 Budapest, Margit krt. 47-49.

Telefonszám: +36 1 896 2449 Fax: +36 1 2374885

E-mail: Herczeg.Julianna@02kh.bfkh.gov.hu

Budapest III. kerületi járás

Cím: 1033 Budapest, Harrer Pál utca 9-11.

Telefonszám: +36 1 896 3496 Fax: +36 1 237 4887

E-mail: titkarsag@03kh.bfkh.gov.hu

Budapest IV. kerületi járás

Cím: 1042 Budapest, István út 15.

Telefonszám: +36 1 231 3101

E-mail: vezeto@04kh.bfkh.gov.hu

Budapest V. kerületi járás

Cím: 1051 Budapest, József Nándor tér 10.

Telefonszám: +36 1 795 9652 Fax: +36 1 237 4867

E-mail: Nagy.Julia@05kh.bfkh.gov.hu

Budapest VI. kerületi járás

Cím: 1063 Budapest, Szinyei Merse utca 4.

Telefonszám: +36 1 473 2714 Fax: +36 1 473 2719

E-mail: vezeto@06kh.bfkh.gov.hu

Budapest VII. kerületi járás

Cím: 1076 Budapest, Garay utca 5.

Telefonszám: +36 1 795 8888
E-mail: titkarsag@07kh.bfkh.gov.hu

Budapest VIII. kerületi járás
Cím: 1083 Budapest, Práter utca 22.
Telefonszám: +36 1 795 8948
E-mail: titkarsag@08kh.bfkh.gov.hu

Budapest IX. kerületi járás
Cím: 1096 Budapest, Lenhossék utca 24-28.
Telefonszám: +36 1 795 7791 Fax: +36 1 237 4811

Budapest X. kerületi járás
Cím: 1102 Budapest, Endre utca 10.
Telefonszám: +36 1 795 8710 Fax: +36 1 237 4824
E-mail: Horvath.Tivadar@10kh.bfkh.gov.hu

Budapest XII. kerületi járás
Cím: 1126 Budapest, Kiss János altábornagy utca 31-33/A.
Fax: +36 1 237 4840 E-mail: vezeto@12kh.bfkh.gov.hu

Budapest XIII. kerületi járás
Cím: 1139 Budapest, Pap Károly utca 4-6.
Telefonszám: +36 1 896-5302 Fax: +36 1 237 4827
E-mail: titkarsag@13kh.bfkh.gov.hu

Budapest XIV. kerületi járás
Cím: 1145 Budapest, Pétervárad utca 11-17.
Telefonszám: +36 1 896 5762 Fax: +36 1 237 4829
E-mail: titkarsag@14kh.bfkh.gov.hu

Budapest XV. kerületi járás
Cím: 1153 Budapest, Bácska utca 14.
Telefonszám: +36 1 795 7702 Fax: +36 1 237 4814
E-mail: titkarsag@15kh.bfkh.gov.hu

Budapest XVI. kerületi járás
Cím: 1165 Budapest, Baross Gábor utca 28-30.
Telefonszám: +36 1 896 4135 Fax: +36 1 237 4854
E-mail: titkarsag@16kh.bfkh.gov.hu

Budapest XVII. kerületi járás
Cím: 1173 Budapest, Pesti út 163.
Telefonszám: +36 1 253 3353 Fax: +36 1 237 4863
E-mail: titkarsag@17.kh.bfkh.gov.hu

Budapest XVIII. kerületi járás
Cím: 1181 Budapest, Városház utca 16.
Telefonszám: +36 1 296 1400
E-mail: titkarsag@18kh.bfkh.gov.hu

Budapest XIX. kerületi járás
Cím: 1195 Budapest, Városház tér 18-20.

Telefonszám: +36 1 896 4417 Fax: +36 1237 4894
E-mail: titkarsag@19kh.bfkh.gov.hu

Budapest XX. kerületi járás
Cím: 1201 Budapest, Vörösmarty utca 3.
Telefonszám: +36 1 284 2115 Fax: +36 1 289 2621
E-mail: titkarsag@20kh.bfkh.gov.hu

Budapest XXI. kerületi járás
Cím: 1211 Budapest, Szent Imre tér 3.
Telefonszám: +36 1 896 4401 Fax: +36 1 237 4895
E-mail: titkarsag@21kh.bfkh.gov.hu

Budapest XXII. kerületi járás
Cím: 1221 Budapest, Anna utca 15/B.
Telefonszám: +36 1 896 5875 Fax: +36 1 237 4860
E-mail: titkarsag@22kh.bfkh.gov.hu

Budapest XXIII. kerületi járás
Cím: 1238 Budapest, Grassalkovich út 158.
Telefonszám: +36 1 896 4291 Fax: +36 1 237 4822
E-mail: Hardy.F.Gabor@23kh.bfkh.gov.hu

Fejér megye:
Székesfehérvári járás
Cím: 8000 Székesfehérvár, Honvéd utca 8.
Telefonszám: +36 22 795 750 Fax: +36 22 795 814
E-mail: hivatal.szekesfehervar@fejer.gov.hu

Baranya megye:
Pécsi járás
Cím: 7621 Pécs, Kossuth tér 1-3.
Telefonszám: +36 72 795 693 +36 72 795 624 Fax: +36 72 795 700
E-mail: pecs.jaras@baranya.gov.hu

Nógrád megye:
Salgótarjáni járás
Cím: 3100 Salgótarján, Múzeum tér 1.
Telefonszám: +36 32 795 155 Fax: +36 32 795 170
E-mail: jaras.salgotarjan@nograd.gov.hu

Bács-Kiskun megye:
Kecskeméti járás
Cím: 6000 Kecskemét, Széchenyi krt. 12.
Telefonszám: +36 76 516 200
E-mail: kecskemets@bacs.gov.hu

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről

2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól

4. A szolgáltatónak a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvénybe ütköző magatartása, valamint az Eht. vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban az előfizetők elektronikus hírközlési szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozóan előírt követelmények – az egyedi előfizetői szerződés és az általános szerződési feltételek tartalmára vonatkozó követelményeket ide nem értve – fogyasztókkal szembeni megsértése esetén: [Tpvt. 45.§, Fttv. 10.§ (3)]

Gazdasági Versenyhivatal

1054 Budapest V, Alkotmány u. 5.

Postacím: 1245 Budapest 5., Pf. 1036.

Telefon: +36 1 472-8900

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

1996. évi LVII. törvény a tisztességtelen piaci magatartás és versenykorlátozás tilalmáról

2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról

2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól

5. Eredménytelen, vitás kérdések eldöntésében az Előfizető az alábbi szervekhez fordulhat:

Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.

Telefon: +36 1 457-7100, Telefax: +36 1 356-5520

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

(A területi szervek címét lásd feljebb)

1088 Budapest, József krt. 6.

Telefon: +36 1 459-4999

Gazdasági Versenyhivatal

1054 Budapest Alkotmány u. 5.

Telefon: +36 1 472-8900, Telefax: +36 1 472-8905

6. Az Előfizető és a Szolgáltató közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése, e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala (amennyiben az előfizető a szolgáltatóval már közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését) esetén az illetékes Békéltető Testület: [Fgytv. 18.§ (1)]

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület

6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.

Telefon: +36 76 501-525, +36 76 501-500

bkmkik@mail.datanet.hu

5601 Békéscsaba, Penza ltp. 5.

Telefon: +36 66 324-976, +36 66 446-354, +36 66 451-775

bmkik@bmkik.hu

Baranya Megyei Békéltető Testület

7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.

Telefon: +36 72 507-154

bekelteto@pbkik.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület

3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Telefon: +36 46 501-091, +36 46 501-870

kalna.zsuzsa@bokik.hu

Békés Megyei Békéltető Testület

Budapesti Békéltető Testület

1016 Budapest, Krisztina krt. 99.
Telefon: +36 1 488-2131, +36 1 488-2186
bekelteto.testulet@bkik.hu

Csongrád Megyei Békéltető Testület

6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.
Telefon: +36 62 486-987
info@csmkik.hu

Fejér Megyei Békéltető Testület

8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6.
Telefon: +36 22 510-310
fmkik@fmkik.hu

Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület

9021 Győr, Szent István út 10/a.
Telefon: +36 96 520-217
bekelteto@gymkik.hu

Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület

4025 Debrecen, Petőfi tér 10.
Telefon: +36 52 500-749
info@hbikik.hu

Heves Megyei Békéltető Testület

3300 Eger, Faiskola út 15.
Telefon: +36 36 416-660/105
tunde@hkik.hu

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület

5000 Szolnok, Verseggy park 8.
Telefon: +36 56 510-610
kamara@jnszmikik.hu

Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület

2800 Tatabánya, Fő tér 36.
Telefon: +36 34 513-010
kemkik@kemkik.hu

Nógrád Megyei Békéltető Testület

3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a
Telefon: +36 32 520-860
nkik@nkik.hu

Pest Megyei Békéltető Testület

1055 Budapest Kossuth tér 6-8.
Telefon: +36 1 474-7921
pmbekelteto@pmkik.hu

7. Az Előfizető és Szolgáltató között az Előfizetői Szerződés kapcsán felmerült jogvitákban kizárólagosan illetékes bíróság

Budai Központi Kerületi Bíróság

1021 Budapest, Budakeszi út 51/B.
Telefon: +36 1 391 4930, Telefax: +36 1 391 4995.

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

1952. évi III. törvény a polgári perrendtartásról

1959. évi IV. törvény, 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

2010. évi CLXXXV. törvény a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról

8. sz. melléklet: MEGHATÁROZÁSOK

Szolgáltató

Jelen ÁSZF tekintetében az EuroCable Magyarország Kft.

Szolgáltatás

Az Általános Szerződési Feltételek 3. pontjában meghatározott Szolgáltatás.

Előfizetői Hozzáférési Pont

Azon hálózati végpont, amelyen keresztül az Előfizető, vagy felhasználó egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe. Műsorterjesztési szolgáltatás esetén a dekóder/beltéri kimeneti pontja; távbeszélő szolgáltatás esetén a Szolgáltató által az igénybejelentés alapján kiépített olyan hálózati végpont, amelyen keresztül az Előfizető egy elektronikus végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén a jelen ÁSZF-ben meghatározott Szolgáltatást igénybe veheti;

Általános Szerződési Feltételek vagy ÁSZF

A jelen Általános Szerződési Feltételek, illetve az annak elválaszthatatlan részét képező, s azzal együtt érvényes mellékletek mindenkor hatályos szövege.

Előfizető

Az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, aki, illetve amely a Szolgáltatóval jelen Általános Szerződési Feltételek alapján a Szolgáltatás igénybevételére egyedi előfizetői jogviszonyt létesít, illetve a Szolgáltatást igénybe veszi.

Előfizetési díj

A Szolgáltatás igénybevételéért az Előfizető által rendszeresen fizetett, a Díjszabásban meghatározott szolgáltatási díj, illetve a dekóder/beltéri havi hozzáférési díja.

Felhasználó

Az a természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy egyéb szervezet, amely használja vagy igényli az elektronikus hírközlési tevékenységeket, így különösen az elektronikus hírközlési szolgáltatásokat.

Műsorvevő készülék

Az Előfizető által a Szolgáltatás igénybevételéhez alkalmazott TV, rádió és bármilyen olyan készülék, amely a Szolgáltató által elosztott műsor képi, illetve hangji megjelenítésére alkalmas.

Műsorvevő rendszer

A mikrohullámú antenna, antenna és egyéb kábelhálózat, mikrohullámú fejegység valamint a mikrohullámú fejegység működéséhez szükséges dekóder/beltéri összessége.

Programcsomag

A Szolgáltató által elosztott műsoroknak azon, a Szolgáltató általi összeállítása, amely formában az Előfizető a Szolgáltatást – saját választása alapján – igénybe veszi. A Programcsomag típusai: (i) Főcsomag, (ii) Kiegészítő csomag.

Dekóder/beltéri

A Szolgáltató által az Előfizető használatába adott berendezés (dekóder/beltéri, CA modul), valamint annak tartozékai (különösen: SMART kártya, távirányító, scart csatlakozó, RCA kábel, RF kábel, papírdoboz), amely a Szolgáltató által sugárzott, kódolt műsorjelek átalakítására alkalmas. A dekóder típusait jelen Általános Szerződési Feltételek 1-2.sz.melléklete tartalmazza.

Főcsomag

A Szolgáltató által nyújtott Programcsomagok.

Kiegészítő csomag

A Szolgáltató által nyújtott mellék csomagok, melyek a főcsomag mellé rendelhetőek, így különösen a Szolgáltató által nyújtott (i) tematikus Programcsomagok, amelyek meghatározott tematikájú csatornákat tartalmaznak, továbbá az (ii) egyenként választható csatornák, amelyekre az Előfizető egyenként fizethet elő, végül (iii) a prémium és HD Programcsomagok.

OMK

A Széchenyi hegyen található Országos Mikrohullámú Központ, amely adótorony címe: 1121 Budapest, Csiz utca 2-8.