



## **EuroCable Magyarország Kft.**

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

## **Általános Szerződési Feltételei egységes szerkezetben**

Hatályba lépés kelte: 2016. október 1.

Az utolsó módosításának kelte: 2016. október 1.

Készült: 2016. szeptember 23.

## TARTALOMJEGYZÉK

<b>1. ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG</b> .....	<b>7</b>
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
<b>2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI</b> .....	<b>9</b>
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
<b>3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA</b> .....	<b>18</b>
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

<b>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.....</b>	<b>23</b>
<b>3.4. TÁJÉKOZTATÁS ARRÓL, HOGY A SZOLGÁLTATÁS EGYETEMESSZOLGÁLTATÁSA.....</b>	<b>23</b>
<b>3.5. A SZOLGÁLTATÓ FELELŐSSÉGI HATÁRÁT JELENTŐ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT HELYE .....</b>	<b>23</b>
<b>4. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA.....</b>	<b>23</b>
<b>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.....</b>	<b>23</b>
<b>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 .....</b>	<b>24</b>
<b>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.....</b>	<b>24</b>
<b>4.4. AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI.....</b>	<b>24</b>
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
<b>5. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA, FELFÜGGESZTÉSE .....</b>	<b>26</b>
<b>5.1. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSÉNEK ESETEI, FELTÉTELEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELTETÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELTETÉS ESETEI .....</b>	<b>26</b>
5.1.1. Szünetelés a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból .....	26
5.1.2. Szünetelés az Előfizető kérelmére.....	26
<b>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 .....</b>	<b>27</b>
<b>5.3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS FELFÜGGESZTÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI.....</b>	<b>28</b>
<b>6. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAEHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK.....</b>	<b>28</b>
<b>6.1. HIBABEJELENTÉSEK KEZELÉSE, FOLYAMATA, A VÁLLALT HIBAEHÁRÍTÁSI HATÁRIDŐ, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉRE ÉS A HIBA ELHÁRÍTÁSÁRA VONATKOZÓ ELJÁRÁS.....</b>	<b>28</b>
6.1.1. Hibaelhárítási célértékek, határidő .....	28
6.1.2. A hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete .....	28
6.1.3. Hibaelhárítás.....	29

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

9.1. Az Előfizetői Szerződés időtartama .....	38
9.2. A határozott időtartamú Előfizetői Szerződéssel kapcsolatos rendelkezések .....	39
<b>10. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG .....</b>	<b>40</b>
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 JOGAI RÓL ÉS KÖTELEZETTSÉGEIRŐL .....	40
<b>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) .....</b>	<b>40</b>
<b>12. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK, MEGSZŪNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI.....</b>	<b>41</b>
12.1. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI, FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÓ JOGOSULTSÁGA AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA, AZ ELŐFIZETŐ ERRŐL TÖRTÉNŐ TÁJÉKOZTATÁSÁNAK MÓDJA, AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSSAL KAPCSOLATBAN AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ JOGOK.....	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 .....	45
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.....	46
12.3.2. Szolgáltató általi rendkívüli felmondás díjfizetés elmulasztása esetén .....	47
12.3.3. A Szolgáltatói felmondás közös szabályai.....	47
12.4. AZ ELŐFIZETŐ ÁLTALI SZERZŐDÉSFELMONDÁS ESETEI, FELTÉTELEI .....	49

<b>12.5. EGYÉB ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSI ESETEK ÉS FELTÉTELEIK .....</b>	<b>50</b>
<b>13. AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI.....</b>	<b>51</b>
<b>13.1. AZ EGYÜTTMŰKÖDÉSI ÉS TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG .....</b>	<b>51</b>
<b>13.2. A SZOLGÁLTATÁS RENDELTETÉSSZERŰ HASZNÁLATA.....</b>	<b>51</b>
<b>13.3. A VÉGBERENDEZÉssel, VAGY AZ ELŐFIZETŐNEK ÁTADOTT, DE A SZOLGÁLTATÓ TULAJDONÁT KÉPEZŐ MÁS ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLŐ ESZKÖZÖKKEL KAPCSOLATOS KÖTELEZETTSÉGEK.....</b>	<b>52</b>
<b>13.4. ADATVÁLTOZÁS BEJELENTÉSE .....</b>	<b>53</b>
<b>14. A KISKORÚAK VÉDELMEt LEHETŐVÉ TEVŐ, KÖNNYEN TELEPÍTHETŐ ÉS HASZNÁLHATÓ SZOFTVEREK ÉS AZOKKAL EGYEZŐ CÉLRA SZOLGÁLÓ MÁS SZOLGÁLTATÁSOK ELÉRHEtŐSÉGERE ÉS HASZNÁLATÁRA VONATKOZÓ TÁJÉKOZTATÁS .....</b>	<b>53</b>
<b>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.....</b>	<b>53</b>
<b>1.SZ. MELLÉKLET: A SZOLGÁLTATÁS DÍJSZABÁSA ÉS CSATORNAKIOSZTÁSA .....</b>	<b>54</b>
<b>2. SZ. MELLÉKLET: AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL FIZETENDŐ KÖTBÉR, KÁRTÉRÍTÉS .....</b>	<b>59</b>
<b>3. SZ. MELLÉKLET: ADATVÉDELMI ÉS ADATBIZTONSÁGI TÁJÉKOZTATÓ.....</b>	<b>60</b>
<b>4. SZ. MELLÉKLET: A MŰSORTERJESZTÉS VÉTELKÖRZETE.....</b>	<b>71</b>
<b>5. SZ. MELLÉKLET: AZ ÜGYFELEK KISZOLGÁLÁSÁNAK MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI.....</b>	<b>73</b>
<b>6. SZ. MELLÉKLET: A SZOLGÁLTATÁSRA MEGHATÁROZOTT MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK ....</b>	<b>74</b>
<b>7. SZ. MELLÉKLET: A FELÜGYELETI SZERVEK ELÉRHEtŐSÉGE (CÍME, TELEFONSZÁMA, EGYÉB ELÉRHEtŐSÉG), VITARENDEZÉSI FÓRUMOK .....</b>	<b>75</b>
<b>8. SZ. MELLÉKLET: MEGHATÁROZÁSOK .....</b>	<b>80</b>

# 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** (9.00-20.00 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](mailto: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** (9.00-22.00 óra között, helyi hívás díjáért hívható telefonszám)

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](http://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 időközlel 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, illetve üzleti előfizetői alanyiségéről 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 Hozzáférési Pont felett rendelkezésre jogosult Előfizető esetén, akinél a kiépített hozzáférési 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 Hozzáférési Pontra vonatkozó adatok

- ba) az igényelt előfizetői hozzáférési 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 képviseletre jogosult által kinyomtatott, ellenjegyzett, cégkivonat, létesítő okirat, egyéb bejegyző okirat, vagy a cégbírósági bejegyző végzés eredeti példányának hiteles másolata, és a szervezet képviseletére 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 képviseleti jogosultság igazolására, amennyiben ezen okiratok a képviseleti jogosultságra vonatkozó információkat nem tartalmaznak, abban az esetben a szerződéskötésre feljogosító közgyűlési határozatot kell bemutatni. Abban az esetben, ha nem a képviseletre jogosult jár el a gazdálkodó szervezet nevében, a cég képviseletét igazoló felsorolt okiratokon kívül a képviseletre 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 törésre 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 díjtarozása 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 számlatarozása miatt más elektronikus hírközlési szolgáltató az igénylő szerződését felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét részben vagy egészben korlátozta, vagy az igénylő számlatarozása 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 szerződését egy éven belül legalább két alkalommal díjtarozás 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 feltételül 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 adatfeldolgozóval 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 díjjegényét.

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 befizetésként 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 képviselet 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 Egyéni 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 egyéni 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 díjszám 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 egyéni előfizetői szerződés részét képezik anélkül, hogy azok az egyéni előfizetői szerződésben tételesen fel lennének sorolva,
  - cd) a díjfizetés módja,
  - ce) a számlakibocsátás határideje,
  - cf) telefonszolgálat 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 lejárata 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 lakcíméhez 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 elhúzódnása) 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 Hozzáférési 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 Hozzáférési 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 cégjegyzékszámát vagy más nyilvántartási számát, valamint szükség esetén az Előfizető pénzforgalmi számlaszámát,
- 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-HOZZÁFÉRÉS, 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	digitális televízió műsorelosztás (4.1.1) digitális rádió műsorelosztás (4.1.2)
- EPG	64.20.28.9 Egyéb máshova nem sorolt távközlési szolgáltatás	műsorterjesztéshez kapcsolódó kiegészítő digitális szolgáltatás (4.4)
- digitális teletext	64.20.28.9 Egyéb máshova nem sorolt távközlési szolgáltatás	egyéb műsorterjesztés előfizetői szolgáltatás (4.5)

## 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 hozzáférésen 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 műsorkalaúzt (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/beltérít, 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 modult a Szolgáltató egyszeri és havi hozzáférési díj ellenében adja az Előfizető használatába. A dekóder/CA modult az Előfizető csak az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott címen jogosult használni. A hagyományos, átlagos dekóderek egyf 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 Közzszolgálati, 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 modullal vehető igénybe.

Egy Egyedi Előfizetői Szerződéshez maximum 3 db dekóder/CA modul igényelhető. A második, harmadik dekóderrel 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 átvíztárolás 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 kitűzött időpontig terjedő időszakokkal 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 károkkért, 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” védjegyvel 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 főnyalábban:  $\geq 25$  dB

Zajszám a vevő bemenetére vonatkoztatva:  $\leq 2$  dB

Minimális hasznos jelszint a vevő bemenetén: -62,4 dBm

A vevő tükröselektivitása:  $\geq 60$  dB egyéni vevőnél

$\geq 80$  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 fejeység minősége
- a fejeység 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 vivőhullám 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 végezteszhet.

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 végeztesz.

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 üzemem 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 hűségidőszak alatt kéri, a hűségidőszakkal érintett szerződéses időszak a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

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 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 díjtartozása 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 bekövetkezésétől 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/beltérit) 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 négyszerese.

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 díjtarozás 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, HIBAEELHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK**

### **6.1. HIBABEJELENTÉSEK KEZELÉSE, FOLYAMATA, A VÁLLALT HIBAEELHÁRÍTÁSI HATÁRIDŐ, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉRE ÉS A HIBAEELHÁRÍTÁSÁRA 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 igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos. Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha

- a) a hiba az Előfizető érdekkörében keletkezett,
- b) a hiba elháríthatatlan külső ok miatt következett be,

- c) 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 20 óra közé eshet), vagy
  - b) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel, 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 ingatlantulajdonos) 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 megtörténtéig,
- 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, visszakéreshető 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 vagyonában 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 Szerződésekből 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 panasza, kötbérigénye elintézésével kapcsolatos panasza, kártérítési igénye elintézésével kapcsolatos panasza, 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 megőrzi. 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 igénybevevett 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 közlése 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 összezszerűségét 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 Előfizetők 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, panaszok 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. 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 ügyintézője, gyors, pontos, értelmezhető válaszadása útján.

## **6.5. A TUDAKOZÓ SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE**

Figyelembe véve, hogy a Szolgáltató nem nyújt telefonszolgálatot, a tudakozó szolgáltatás szabályai nem értelmezhetők.

## **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 („Verseny törvény”) 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, 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 SZÜNTELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA ALKALMÁVAL ESEDÉKESSÉ VÁLÓ DÍJAK, DÍJAZÁSI FELTÉTELEK, IDEÉRTVE A VÉGBERENDEZÉSSEL KAPCSOLATOS KÖLTSÉGSZÁMÍTÁST, DÍJ VISSZATÉRÍTÉSI KÖTELEZETTSÉGET IS, A DÍJFIZETÉS ÉS SZÁMLÁZÁS MÓDJA, RENDSZERESSÉGE, A SZÁMLÁK KÉZBESÍTÉSÉNEK IDŐPONTJA, MINDEN EGYÉB DÍJ**

Az 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.

A Szolgáltató az esedékes díjakról legalább havonta számlát készít, és azt az Előfizető részére tárgyhoz 5-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, készpénzáttalalási 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 nyilatkozattétel 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 18. napjáig kell megfizetni az Előfizető saját választása szerint készpénzáttalalási 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 tárgyható 10. 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 energiaellátási 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 elteltése 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 elteltésétől 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 megtörténteig. 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 Hozzáférsi Pont áthelyezésével kapcsolatosan, 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-HOZZÁFÉRÉS 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 24 hónapra, vagy a mindenkor akciós ajánlatokban meghatározott időtartamra köthető meg azzal, hogy a szerződés megkötését megelőzően fel kell ajánlani a 12 hónapig tartó, valamint a határozatlan időtartalmú 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 illet 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, amelynek feltételei megegyeznek az Előfizető által használt díjcsomagnak határozatlan időtartamra vonatkozó változatának igénybevételi feltételeivel.

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 lejártát követő napon indul. Már létesített szolgáltatásra vonatkozó szerződésmódosítás, csomagváltás esetén, amennyiben annak teljesítése nem igényel műszaki létesítést, a határozott idő a megrendelés rögzítésétől kezdődik. 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 idejű szerződések esetében a határozott időtartam lejártát megelőzően legalább 30, de legfeljebb 60 nappal korábban a Szolgáltató emlékezteti az Előfizetőt a szerződés megszűnésének időpontjáról számlalevélen, annak mellékletében, számlalevél hiányában pedig írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton. 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 dönthetnek.

## **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 rendelkeznek.

Az Előfizető jelen Általános Szerződési Feltételek hatálybalépése előtt tett 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, MEGSZÚNÉSÉNEK 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 tevőlegesen 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 társzolgáltatók 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 megemelni, 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.

A 9.2.2. b) pont alapján a 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.

### **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 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az Előfizetői Szerződést. Amennyiben Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződését a változásról szóló értesítést követő 15 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.

## **12.2. 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 díjtartozása 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 megszüntetésétől 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 elhalálzásának napjára visszamenőleges hatállyal történik.

Átírásra csak abban az esetben kerülhet sor, ha a meglévő esetleges díjtartozást a felek valamelyike rendezi.

Szolgáltató az átírási kérelmet, amennyiben annak teljesítéséhez szükséges minden dokumentum, igazolás rendelkezésre áll, legkésőbb 15 napon belül teljesíti. Az átírásért az 1. sz. mellékletekben 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 Előfizető 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 Ponttól 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 lejárta 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 lejárta 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 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.

### **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 díjsomagra vonatkozó rendszerbeállítások szerint ez lehetséges, az átvállaló Előfizető a szerződés határozott tartamában az átdadó 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 átdadó Előfizető által vállalt határozott tartamának megtartásával lép az átdadó 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 felmondhatja. A felmondást a Szolgáltató Ügyfélszolgálatához írásban kell eljuttatni vagy telefonos ügyfélszolgálatán tudja bejelenteni. A felmondási idő a kézhezvételtől, illetve a telefonos ügyfélszolgálaton keresztüli bejelentéstől számított 8 nap. 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 kötbérként 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 az Eht. 132. § (2a) bekezdésbe ütközően módosítja, a Szolgáltató a fenti jogkövetkezményeket nem alkalmazhatja.

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 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 első munkanapon Előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonában álló eszközöket Szolgáltató részére rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban az ügyfélszolgálati irodában, illetve legközelebbi forgalmazói ponton leadni, valamint az esetleges díjtartozását 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. sz. mellékletben meghatározott mértékű kötbért megfizetni. Szolgáltató a kötbért meghaladó kárát is érvényesítheti.

## **12.5. EGYÉB ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSI 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 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 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 VÉGBERENDEZÉSEL, 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 kicseréléseért 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 VÉDELMEÁT 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 2016. szeptember 30. napján határozza meg a csatornák szerepeltetésének vállalt időpontját. (\*kivéve a Universal Channel)

Hello Digital főcsomagok csatorna kiosztása

1	Duna	6	M5	Közszolgálati csomag	Induló csomag	Hello Digital Alap csomag	Hello Digital Családi csomag
2	Duna World		Info (EuroCahnnel)				
3	M1		Kossuth Rádió				
4	M2		Petőfi Rádió				
5	M4 Sport		Bartók Rádió				
7	ATV	13	RTL Klub	Hello Digital Alap csomag			
8	d1	14	RTLII				
9	Film+	15	Super TV2				
10	Hír TV	16	TV2				
11	Minimax/C8	17	Viasat3				
12	Muzsika TV						
18	AMC	38	Mozi+		Hello Digital Alap csomag		
19	Baby TV	39	National Geographic Channel				
20	CNN	40	Nick Junior				
21	Comedy Central	41	Nickelodeon				
22	Cool TV	42	Paramount				
23	Digisport 1	43	RTL+				
24	Digisport 2	44	Sláger TV				
25	Digisport 3	45	Spektrum				
26	Discovery Channel	46	Sport1				
27	Disney	47	Sport2				
28	ECHO TV	48	SportM				
29	Euronews	49	Story4				
30	Eurosport1	50	Story5				
31	FEM3	51	TLC				
32	FilmCafé	52	Travel				
33	Fishing&Hunting	53	TV Paprika				
34	FOX	54	Viasat Explore				
35	ID Xtra	55	Viasat History				
36	M3	56	Viasat Nature				
37	Mezzo	57	Viasat6				
58	Animal Planet	72	Fine Living	Hello Digital Alap csomag			
59	AXN	73	Food Network				
60	AXN Black	74	Galaxy				
61	AXN White	75	History				
62	Cartoon Network	76	Jim-Jam				
63	DaVinci Learning	77	Life Network				
64	Discovery Science	78	Megamax				
65	Discovery Turbo Xtra	79	MTV Europe				
66	DoQ	80	NG Wild				
67	Eurosport2	81	Ozone Network				
68	Film+2	82	Sorozat+				
69	FilmBox	83	Spektrum Home				
70	FilmBox Plus	84	Universal Channel*				
71	Filmmánia	85	Viva				

\* A műsorszolgáltató döntése alapján az Universal Channel magyarországi terjesztési lehetősége 2016.08.22-én megszűnik, ezért ettől a naptól a csatorna kikerül a Hello Digital szolgáltatás kínálatából.

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

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	Nautical (05-23) /Brazzers (23-05)
AXN Black	History Channel	Hustler (23-05)
AXN White	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	Brava HD
National Geographic HD	Digisport 1 HD
National Geographic Wild HD	Eurosport1 HD
	MTV Live HD
	Sport1 HD

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	1,790 Ft
HD Alap csomag	5,990 Ft
HD Családi csomag	8,890 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

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	26	FOX	
3	M1	27	ID Xtra	
4	M2	28	M3	
5	M4 Sport	29	Mozi+	
6	M5	30	National Geographic Channel	
7	d1	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	43	Info (EuroChannel)	
22	Discovery Channel		Petőfi Rádió	
23	Disney		Bartók Rádió	
24	Eurosport1		Kossuth Rádió	

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

Tematikus csomagok			
Film csomag	Ismeretterjesztő csomag	Aktív csomag	Info Extra csomag
AXN	DaVinci Learning	Nautical (05-23) /Brazzers (23-05)	ATV
AXN Black	Fishing&Hunting	Hustler (23-05)	Hír TV
AXN White	History Channel		
FilmBox	NG Wild		
FilmBox Plus	Spektrum Home		

HD csomagok	
HD1 csomag	HD2 csomag
Discovery HD Showcase	Brava 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
		Cinemax	Cinemax



## 6. Hello HD Alap Programcsomagok díjszabása

Csomag	Havi bruttó előfizetési díj
HHD Alap csomag	3.990 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

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

Az Előfizető 3 féle díjkonstrukció közül választhat. Az egyes díjfizetési konstrukcióknak 3 meghatározó eleme van:

- 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	+	+	+
Gyerekszár	+	+	+
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

\* A CA modul havi hozzáférési díjából HD csatorná(ka)t tartalmazó csomag előfizetése esetén 310 Ft kedvezményt biztosít.

Amennyiben egy Előfizető második, vagy harmadik dekóder is igényel, úgy hozzáférés bővítési díj megfizetésére köteles, 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
Késedelmi díj (ÁFA mentes)	300 Ft
Felmondási szankciós díj (ÁFA mentes)	600 Ft
Számla újraküldés vagy számlacsekk pótlása esetén fizetendő díj	560 Ft
Korlátozásból visszakapcsolási díj	2 000 Ft
Szüneteltetésből visszakapcsolási díj	0 Ft
Névátírást fizetendő egyszeri díj	1 000 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 igénybeviteléhez 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 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 késedelve 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: ADATVÉDELMI ÉS ADATBIZTONSÁGI tájékoztató

### 1. Bevezető

Az EuroCable Magyarország Kft. („**Szolgáltató**”) a Szolgáltatásához kapcsolódó, a hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, a hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint 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 szóló 4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet alapján készített adatvédelmi tájékoztatója (a továbbiakban: **Adatvédelmi Tájékoztató**), amely az Általános Szerződési Feltételeinek mellékletét képezi.

A Szolgáltató a hírközlési szolgáltatásainak nyújtása során megvalósítja az előfizetők, illetve az előfizetői szerződés megkötésére ajánlatot tevő (igénybejelentő) személyek (együttesen: „**Előfizető**”) személyes adatainak kezelését. A Szolgáltató az Előfizetők személyes adatait bizalmasan, az adatvédelem alkotmányos elveinek és a hatályos jogszabályi előírásoknak megfelelően kezeli, különös gondot fordít arra, hogy megakadályozza az előfizetői adatokhoz való jogosulatlan hozzáférést, az adatok megváltoztatását, jogosulatlan nyilvánosságra hozatalát vagy felhasználását. A Szolgáltató ennek érdekében műszaki megoldásokat és szervezési intézkedéseket valósít meg.

### 2. Az adatkezelés jogszabályi háttere

A Szolgáltató által megvalósított adatkezelés jogszabályi hátterét az alábbi jogszabályok alkotják:

- a) Magyarország Alaptörvénye („**Alaptörvény**”) (Szabadság és felelősség, VI. cikk);
- b) A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény („**Ptk.**”) (2:43. § e) pont);
- c) A személyeknek a személyes adataik kezelésével kapcsolatos védelméről szóló 2002. augusztus 2. napi luxemburgi törvény („**Infotv.**”);
- d) Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény („**Eht.**”) (különösen a XVII. fejezetében foglalt rendelkezések);
- e) A számvitelről szóló 2000. évi C. törvény („**Sztv.**”);
- f) 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 szóló 4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet („**4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet.**”);
- g) Az elektronikus hírközlési előfizető szerződések részletes szabályairól szóló 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet („**2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet**”).

### 3. Az adatkezeléssel kapcsolatos fogalmak

#### a) Személyes adat

A természetes személy Előfizetővel kapcsolatba hozható adat, és az adatból levonható, az Előfizetőre vonatkozó következtetés. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az Előfizetővel helyreállítható. A személy különösen akkor tekinthető azonosíthatónak, ha őt - közvetlenül vagy közvetve - név, azonosító jel, illetőleg egy vagy több fizikai, fiziológiai mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző tényező alapján azonosítani lehet.

#### b) Adatkezelés

Az alkalmazott eljárástól függetlenül a személyes adatokon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így például gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, megváltoztatása, felhasználása, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint tárolása, az adatok további felhasználásának megakadályozása. Adatkezelésnek számít a fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők rögzítése is.

#### c) Adatfeldolgozás

Az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől.

**d) Adattovábbítás**

Ha az adatot meghatározott harmadik személy számára hozzáférhetővé teszik.

**e) Nyilvánosságra hozatal**

Ha az adatot bárki számára hozzáférhetővé teszik.

**f) Adatkezelő**

Az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki, vagy amely a személyes adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközöket) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az általa megbízott adatfeldolgozóval végrehajtja.

**g) Adatfeldolgozó**

Az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki, vagy amely az adatkezelő megbízásából - beleértve a jogszabály rendelkezése alapján történő megbízást is - személyes adatok feldolgozását végzi.

**h) Gépi feldolgozás**

A következő műveleteket tartalmazza, ha azokat részben vagy egészben automatizált eszközökkel hajtják végre: az adatok tárolása, az adatokkal végzett logikai vagy aritmetikai műveletek, az adatok megváltoztatása, törlése, visszakeresése és terjesztése.

**i) Adattörlesztés**

Az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk nem lehetséges;

**j) Közvetlen üzletszerzés**

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

**4. A Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre**

**4.1. Számlázási, díjbeszedési, igénybejelentéssel és szerződéskötéssel kapcsolatos adatok**

A Szolgáltató az Előfizetők részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések és igények figyelemmel kísérése céljából a következő adatokat kezelheti az Eht. 154. § és 157. § alapján:

- a) az Előfizető:
  - neve,
  - lakóhelye, tartózkodási helye/székhelye,
  - születési neve,
  - anyja neve,
  - születési helye és ideje
  - cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma,
  - bankszámlaszám
  - kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségei (mobil telefonszám, vezetékes telefonszám, e-mail cím stb);
- b) az előfizetői kategóriára (egyéni, vagy üzleti) vonatkozó nyilatkozat,
- c) kapcsolattartásra alkalmas olyan elérhetőség, amely az igénybejelentéssel, szerződéssel, szerződéskötéssel kapcsolatban az Előfizető tájékoztatására, értesítésére szolgál
- d) a szolgáltatás igénybevétele cím és a dekóder azonosítója,
- e) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok,
- f) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei,
- g) életkora miatt korlátozottan cselekvőképes Előfizető esetén a törvényes képviselő a) pont alatt meghatározott adatai,
- h) Az a) pontban meghatározott adatokat, valamint az igénybejelentés kötelező tartalmi elemeit a Szolgáltató már az igénybejelentést követően – a Szolgáltatás teljesítésének érdekében – nyilvántartásba veszi és kezeli.

- i) az Előfizető hozzájárulása esetén a Szolgáltató jogosult az Előfizető más személyes adatainak (pl.: személyi igazolvány szám,) a rögzítésére is.

#### 4.2. Hibabejelentéssel kapcsolatos adatok

Hibabejelentés esetén a Szolgáltató hangfelvétel útján rögzíti - és ezáltal kezeli és nyilvántartásba veszi - az Előfizető hibabejelentés során közölt alábbi adatait Eht. 141. § alapján:

- az Előfizető / bejelentő értesítési címét vagy más azonosítóját;
- az előfizetői / bejelentői hívószámot vagy más azonosítót;
- a hibajelenség leírását;
- a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
- a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;
- a hiba okát;
- a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét) és annak okát;
- az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

#### 5. Az adatok Szolgáltató általi tárolásának célja, jogcíme és időtartama

Az 4.1. pont szerinti adatok az igénybejelentés elbírálásáig, illetve ha a Szolgáltató és az Előfizető szerződést köt, az előfizetői szerződésből eredő igények elévüléséig kezelhetők, kivéve, ha törvény az adatkezelésre eltérő határidőt ír elő.

Az Előfizető hozzájárulása alapján kezelt adatok az előfizetői hozzájárulás módosításáig, illetőleg visszavonásáig kezelhetők, míg a jogszabályi felhatalmazás alapján kezelt adatok az alábbi táblázatban meghatározott ideig kezelhetők.

Az adatkezelés időtartamának lejártával az Előfizető személyes adatait a Szolgáltató az érintettel történő beazonosítást a továbbiakban lehetetlenné tevő módon törölni köteles.

Adat fajtája	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés időtartama
Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, vagy székhelye	a) Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében c) Sztv. szerinti bizonylat és megőrzése	a) Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, és 157. § (2) bekezdés b) Eht. 159/A. § c) Sztv. 169. §	a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) b) A szerződés megszűnését követő 1 év c) A szerződés megszűnését követő 8 év
Egyéni előfizető esetén az Előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje	a) Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő	a) Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, és 157. § (2) bekezdés b) Eht. 159/A. § c) Sztv. 169. §	a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés), b) A szerződés megszűnését követő 1 év c) A szerződés megszűnését követő 8 év

	adatszolgáltatás érdekében c) Szt. szerinti bizonylat és megőrzése		
Korlátozottan cselekvőképes Előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződések esetében a törvényes képviselő neve, lakóhelye, tartózkodási helye, számlázási címe, szükség esetén számlaszáma, születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje	a) Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében c) Sztv. szerinti bizonylat és megőrzése	a) Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, és 157. § (2) bekezdés b) Eht. 159/A. § c) Sztv. 169. §	a) A szerződés megszűnését követő 1 év(elévülés), b) A szerződés megszűnését követő 1 év c) A szerződés megszűnését követő 8 év
Természetes személy Előfizető személyi igazolvány száma	Az előfizetői jogviszonyt érintő nyilatkozatok esetében növeli a személyazonosság igazolásának biztonságát, csökkenti a személyes adatokkal való visszaélés lehetőségét, segíti a nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen dokumentumok felismerését.	Az érintett hozzájárulása	A szerződés megszűnését követő 1 évig, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig
Nem egyéni előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén a pénzforgalmi számlaszáma	a) Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében c) Sztv. szerinti bizonylat és megőrzése	a) Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, és 157. § (2) bekezdés b) Eht. 159/A. § c) Sztv. 169. §	a) A szerződés megszűnését követő 1 év(elévülés), b) A szerződés megszűnését követő 1 év c) A szerződés megszűnését követő 8 év
Előfizető számlázási címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől), szükség esetén számlaszáma	a) Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében	a) Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, és 157. § (2) bekezdés b) Eht. 159/A. §	a) A szerződés megszűnését követő 1 év(elévülés), b) A szerződés megszűnését követő 1 év
Kapcsolattartásra alkalmas	a) Számlázás és kapcsolódó	a)	Egy a) A szerződés megszűnését

elérhetőségek: e-mail cím, mobil telefonszám, faxszám, értesítési cím	díjak beszédese, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	kapcsolattartásra alkalmas elérhetőség megadása vonatkozásában Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, és 157. § (2) bekezdés vagy	követő 1 év (elévülés)
Kapcsolattartó személy/ meghatalmazott személyazonosító adatai: név, születési név, lakóhely, anyja neve, születési helye és ideje, személyigazolvány száma	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszédese, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	az érintett hozzájárulása	A szerződés megszűnéséig, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig
Előfizető hozzájárulása szerinti egyéb személyes adatok	Tájékoztatás, tudományos, közvélemény- és piackutatás, valamint közvetlen üzletszerzés (direkt marketing) tevékenység	Az érintett hozzájárulása	A szerződés időtartama alatt, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig
Előfizetői hozzáférési pont helye	a) Számlázás és kapcsolódó díjak beszédese, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében c) Számviteli törvény szerinti bizonylat és megőrzése	a) Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, és § (2) bekezdés b) 159/A. § c) Számviteli törvény	a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) b) A szerződés megszűnését követő 1 év c) A szerződés megszűnését követő 8 év
A szolgáltatásra irányadó díjak és egyéb kapcsolódó díjak, költségek (pl. belépési díj, szerelési költség) mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszédese, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	Eht. 129. § (6) bekezdés h) pont	a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) b) A szerződés megszűnéséig illetve a díjtartozás elévüléséig
Díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszédese, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	Eht. 157. § (2) bekezdés h) pont	Az adott számlakövetelés Eht. 143. § (2) bekezdés szerinti elévüléséig
Tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszédese, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	Eht. 157. § (2) bekezdés i) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés)
Az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által letiltott – előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a Szolgáltató elektronikus	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszédese, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	Eht. 157. § (2) bekezdés k) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés)



hírközlő hálózatában keletkező adatok.			
A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői bejelentések (panasz és hibabejelentés) hangfelvétele	a) Hibabejelentés, a hibaelhárítási eljárás eredménye és a hibaelhárítás alapján tett intézkedések visszakövetése b) Egyéb bejelentések visszakövetése	a) Eht. 141. § (1) bekezdés b) A 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 25. §-a alapján az Előfizető hozzájárulása esetén	a) Hibabejelentés esetében: a hibaelhárítástól számított 1 évig b) Egyéb bejelentés esetén: bejelentés időpontjától számítva a fogyasztóvédelmi törvényben meghatározott időtartamig
Előfizető e-mail címe, mint az előfizetői állomás azonosítója	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése Internet szolgáltatás igénybevételére irányuló szerződés esetén:	Eht. 157. § (2) bekezdés b) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés)
Előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója (ügyfélaazonosító)	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	Eht. 157. § (2) bekezdés b) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés)
Az Előfizető címe és az állomás típusa	a) Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében	a) Eht. 157. § (2) bekezdés c) pont b) Eht. 159/A. §	a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés), b) A szerződés megszűnését követő 1 év
Elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	Eht. 157. § (2) bekezdés d) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés)
Hívó és hívott előfizetői számok	a) Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében	a) Eht. 157. § (2) bekezdés e) pont b) Eht. 159/A. §	a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés), b) A szerződés megszűnését követő 1 év
A hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme, valamint a szolgáltatás igénybevételekor használt	a) Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint	a) Eht. 157. § (2) bekezdés f) pont b) Eht. 159/A. § (1) bekezdés d) pont c) Számviteli törvény	a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés), b) Az adatok keletkezésétől számított 1 év c) A számla keltétől számított 8 év

készülék egyedi azonosítója (IMEI), IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók	nemzetbiztonságiszolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében c) Számviteli bizonylat megőrzése		
Hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma	a) Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében	a) Eht. 157. § (2) bekezdés g) pont b) Eht. 159/A. § (1) bekezdés d) pont	a) A szerződés megszűnését követő 1 év(elévülés), b) Az adatok keletkezésétől számított 1 év

## 6. A Szolgáltató által kezelt személyes adatok tárolásának módja:

### 6.1. Számlázási, díjbeszedési, igénybejelentéssel és szerződéskötéssel kapcsolatos adatok tárolásának módja

A Szolgáltató a számlázási, díjbeszedési, igénybejelentéssel és szerződéskötéssel kapcsolatos adatokat visszakövethető módon, elektronikus úton nyilvántartásban rögzíti, és az elévülési idő végéig megőrzi.

### 6.2. Hibabejelentéssel kapcsolatos adatok tárolásának módja

A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton nyilvántartásban rögzíti, és az elévülési idő végéig megőrzi.

## 7. A Szolgáltató által kezelt személyes adatok kezelésének célja:

A Szolgáltató az Előfizető és a Szolgáltató közötti jogviszony, valamint az Előfizetői Szerződésből eredő jogok és kötelezettségek felek általi teljesítésének vagy elmulasztásának visszakereshető módon történő rögzítése céljából kezeli az Előfizetők személyes adatait.

## 8. Az előfizetői adatok továbbításának esetei

### 8.1. Az Előfizető hozzájárulásától függő adattovábbítás

Az Előfizető adatai csak akkor használhatók közvetlen üzletszerzés, tudományos, közvélemény- vagy piackutatás céljára, ha ahhoz az Előfizető előzetesen kifejezetten hozzájárult.

A Szolgáltató, az Előfizető hozzájárulásától függő adattovábbításokat az alábbiak szerint különbözteti meg:

- Saját, közvetlen üzletszerzési célból ügynökök, értékesítők felé történő adattovábbítás.
- Tudományos, közvélemény- vagy piackutatás célú adattovábbítás.

A Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére, a fentiekben megkülönböztetett adattovábbításokhoz való hozzájárulásról, illetve annak megtagadásáról való „Adatvédelmi nyilatkozat” tételének lehetőségét. Az Előfizető e hozzájáruló nyilatkozatát bármikor jogosult feltétel nélkül a Szolgáltató ügyfélszolgálatára értesítésével visszavonni.



- c) Tűzvédelmet: Az adatokat és adatbázisokat tűzvédelmi és vagyonvédelmi berendezésekkel ellátott helyiségben kell elhelyezni.
- d) Vírusvédelmet: A személyes adatokat kezelő ügyintézők, alkalmazottak számítógépes munkaállomásain és a velük kapcsolatban álló szervereken gondoskodni kell a vírusmentességről.
- e) Hozzáférés-védelmet: Az adathozzáféréshez csak érvényes, személyre szóló, azonosítható jogosultsággal lehet hozzáférni. Hálózati erőforrásokhoz csak érvényes személyre szóló jogosultsággal lehet hozzáférni. A jogosultságok kezelését a Szolgáltató társaság a vonatkozó biztonsági szabályzatában rögzíti.
- f) Hálózati védelmet: A mindenkor rendelkezésre álló számítástechnikai eszközök felhasználásával meg kell akadályozni, hogy az adatokat tároló, hálózaton keresztül elérhető szerverekhez és adatbázisokhoz illetéktelen személy hozzáférjen.

## 8.5. Az Előfizető jogai és jogorvoslat

Az Előfizető kérelmezheti a Szolgáltatónál

- a) tájékoztatását személyes adatai kezeléséről,
- b) személyes adatainak helyesbítését,
- c) személyes adatainak - a kötelező adatkezelés kivételével - törlését vagy zárolását, valamint
- d) tiltakozhat személyes adatainak a kezelése ellen a jogszabályok által lehetővé tett keretek között.

Az Előfizetők fenti jogait törvény korlátozhatja az állam külső és belső biztonsága, így a honvédelem, a nemzetbiztonság, a bűncselekmények megelőzése vagy üldözése, a büntetés-végrehajtás biztonsága érdekében, továbbá állami vagy önkormányzati gazdasági vagy pénzügyi érdekből, az Európai Unió jelentős gazdasági vagy pénzügyi érdekből, valamint a foglalkozások gyakorlásával összefüggő fegyelmi és etikai vétségek, a munkajogi és munkavédelmi kötelezettségszegések megelőzése és feltárása céljából - beleértve minden esetben az ellenőrzést és a felügyeletet is -, továbbá az Előfizető vagy mások jogainak védelme érdekében.

### Tájékoztatás személyes adat kezeléséről

Az Előfizető kérelmére az adatkezelő tájékoztatást ad az érintett általa kezelt, illetve az általa vagy rendelkezése szerint megbízott adatfeldolgozó által feldolgozott adatairól, azok forrásáról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az adatfeldolgozó nevéről, címéről és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, továbbá - az érintett személyes adatainak továbbítása esetén - az adattovábbítás jogalapjáról és címzettjéről.

Az adatkezelő köteles a tájékoztatási kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül írásban, közérthető formában megadni a kért tájékoztatást.

A tájékoztatás ingyenes, ha az Előfizető a folyó évben azonos adatkörre vonatkozóan tájékoztatási kérelmet a Szolgáltatóhoz még nem nyújtott be. Egyéb esetekben költségtérítés állapítható meg. A már megfizetett költségtérítést vissza kell téríteni, ha az adatokat jogellenesen kezelték, vagy a tájékoztatás kérése helyesbítéshez vezetett.

Az egyéni Előfizető kérésére a Szolgáltató a fizetendő díj számításához szükséges számlázási adatokat évente legfeljebb három alkalommal nyomtatott formában díjmentesen köteles átadni az Előfizetőnek.

Ha a díj számításához szükséges számlázási adatokra vonatkozó kimutatásokból megállapítható, hogy a díjreklamációt a Szolgáltató érdekkörében felmerült körülmény okozta, abban a naptári évben, amikor az első ilyen díjreklamáció bekövetkezett, a Szolgáltató a korlátlan számú alkalommal köteles nyomtatott formában díjmentesen átadni a számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

### A személyes adatok helyesbítéséhez, törléséhez és zárolásához való jog

Ha a személyes adat a valóságnak nem felel meg, és a valóságnak megfelelő személyes adat a Szolgáltató rendelkezésére áll, a személyes adatot a Szolgáltató helyesbíti.

A személyes adatot törölni kell, ha

- a) kezelése jogellenes;
- b) az Előfizető a kötelező adatkezelés kivételével kéri;
- c) az hiányos vagy téves - és ez az állapot jogszerűen nem orvosolható -, feltéve, hogy a törlést törvény nem zárja ki;
- d) az adatkezelés célja megszűnt, vagy az adatok tárolásának törvényben meghatározott határideje lejárt;
- e) azt a bíróság vagy a Luxemburgi Nagyhercegség Adatvédelmi Bizottsága Nemzeti Adatvédelmi és Információbiztonság Hatóság („CNPD”) elrendelte.

Törlés helyett a Szolgáltató zárolja a személyes adatot, ha az érintett ezt kéri, vagy ha a rendelkezésére álló információk alapján feltételezhető, hogy a törlés sértené az érintett jogos érdekeit. Az így zárolt személyes adat kizárólag addig kezelhető, ameddig fennáll az az adatkezelési cél, amely a személyes adat törlését kizárta.

A helyesbítésről, a zárolásról, a megjelölésről és a törlésről az Előfizetőt, továbbá mindazokat értesíteni kell, akiknek korábban az adatot adatkezelés céljára továbbították. Az értesítés mellőzhető, ha ez az adatkezelés céljára való tekintettel az érintett jogos érdekét nem sérti.

Ha a Szolgáltató az érintett helyesbítés, zárolás vagy törlés iránti kérelmét nem teljesíti, a kérelem kézhezvételét követő 30 napon belül írásban közli a helyesbítés, zárolás vagy törlés iránti kérelem elutasításának ténybeli és jogi indokait. A helyesbítés, törlés vagy zárolás iránti kérelem elutasítása esetén az Előfizető bírósághoz vagy a CNPD-hez fordulhat jogorvoslat végett.

### **Tiltakozás a személyes adatok kezelése ellen**

Az Előfizető tiltakozhat személyes adatának kezelése ellen,

- a) ha a személyes adat felhasználása vagy továbbítása közvetlen üzletszerzés, közvélemény-kutatás vagy tudományos kutatás céljára történik; valamint
- b) törvényben meghatározott egyéb esetben.

A Szolgáltató a tiltakozást a kérelem benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legfeljebb 15 napon belül megvizsgálja, annak megalapozottsága kérdésében döntést hoz, és döntéséről a kérelmezőt írásban tájékoztatja.

Ha a Szolgáltató az érintett tiltakozásának megalapozottságát megállapítja, az adatkezelést - beleértve a további adatfelvételt és adattovábbítást is - megszünteti, és az adatokat zárolja, valamint a tiltakozásról, továbbá az annak alapján tett intézkedésekről értesíti mindazokat, akik részére a tiltakozással érintett személyes adatot korábban továbbította, és akik kötelesek intézkedni a tiltakozási jog érvényesítése érdekében.

Ha az Előfizető a Szolgáltató döntésével nem ért egyet, illetve ha a Szolgáltató az elbírásági határidőt elmulasztja, az Előfizető - a döntés közlésétől, illetve a határidő utolsó napjától számított 30 napon belül - bírósághoz fordulhat.

a Szolgáltató az érintett adatát nem törölheti, ha az adatkezelést törvény rendelte el. Az adat azonban nem továbbítható az adatátvevő részére, ha az adatkezelő egyetértett a tiltakozással, vagy a bíróság a tiltakozás jogosságát megállapította.

## **9. A Szolgáltató belső adatvédelmi felelősének elérhetősége**

Név: dr. Jeszenszky Csaba  
Beosztása: adatvédelmi felelős  
Címe: 1119 Budapest, Andor utca 47-49.  
e-mail: adatvedelem@mmds.hu  
tel.: +36 1 9110911  
fax.: +36 1 9110901

## **10. Az Előfizető jogorvoslati lehetősége**

Az Előfizető, amennyiben úgy érzi, hogy személyes adatainak kezelése kapcsán jogsérelem érte

- a) a Szolgáltató belső adatvédelmi felelőséhez fordulhat tájékoztatásért,
- b) árást kezdeményezheti a CNPD eljárását;
- c) bírósághoz fordulhat

a vonatkozó jogszabályok által megállapított keretek között.

## **11. Az Előfizető tájékoztatása**

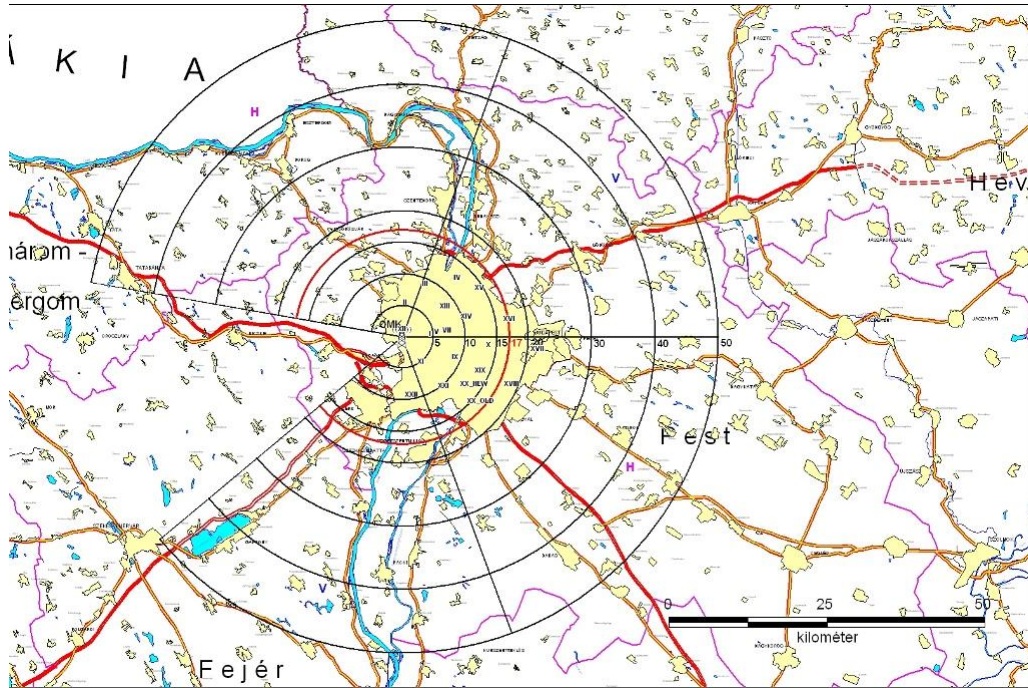
A Szolgáltató tájékoztatja az előfizetőt a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát veszélyeztető, a szolgáltató által megtehető műszaki és szervezési intézkedések ellenére fennmaradó, ismert kockázatokról és a védelem érdekében az Előfizető által tehető intézkedésekről.

Ha a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a Szolgáltató legalább ügyfélszolgálatán és internetes honlapján haladéktalanul tájékoztatja az

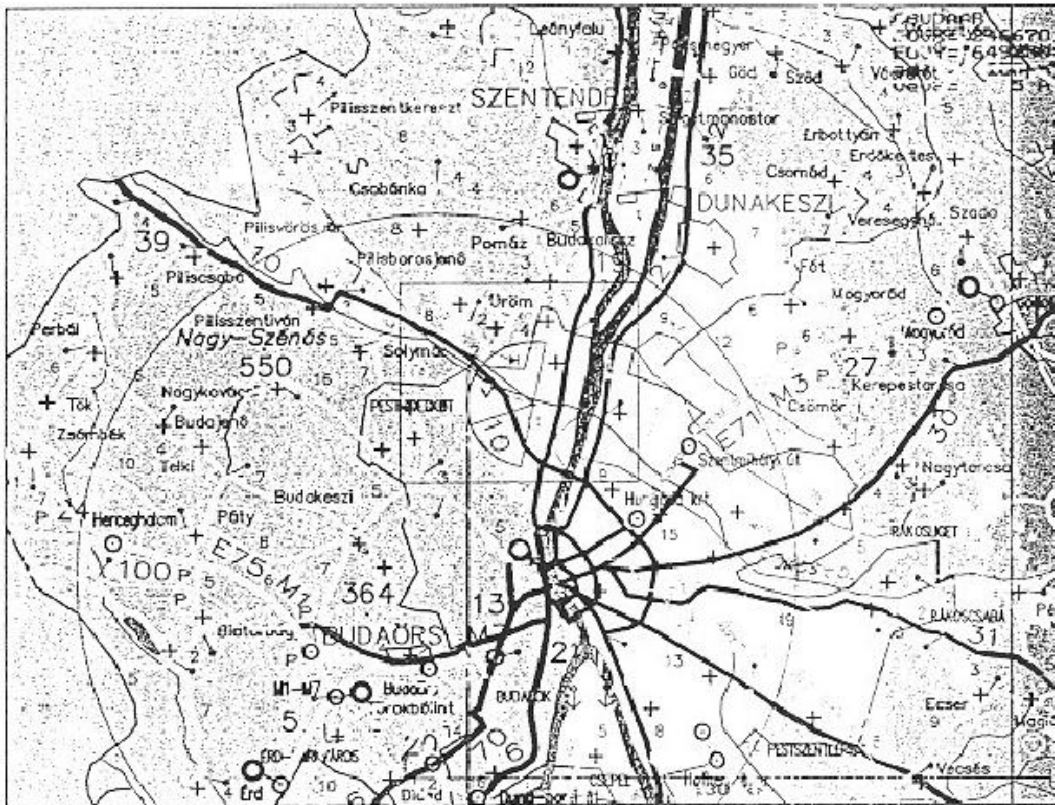
előfizetőt a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében az Előfizető által tehető intézkedésekről, és azok várható költségeiről. A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatásért külön díj nem kérhető az előfizetőtől. A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatás nem mentesíti a Szolgáltatót a védelem érdekében teendő, a hálózat egységességével és a szolgáltatás megszokott biztonsági szintjének visszaállítása érdekében szükséges intézkedések megtétele alól.

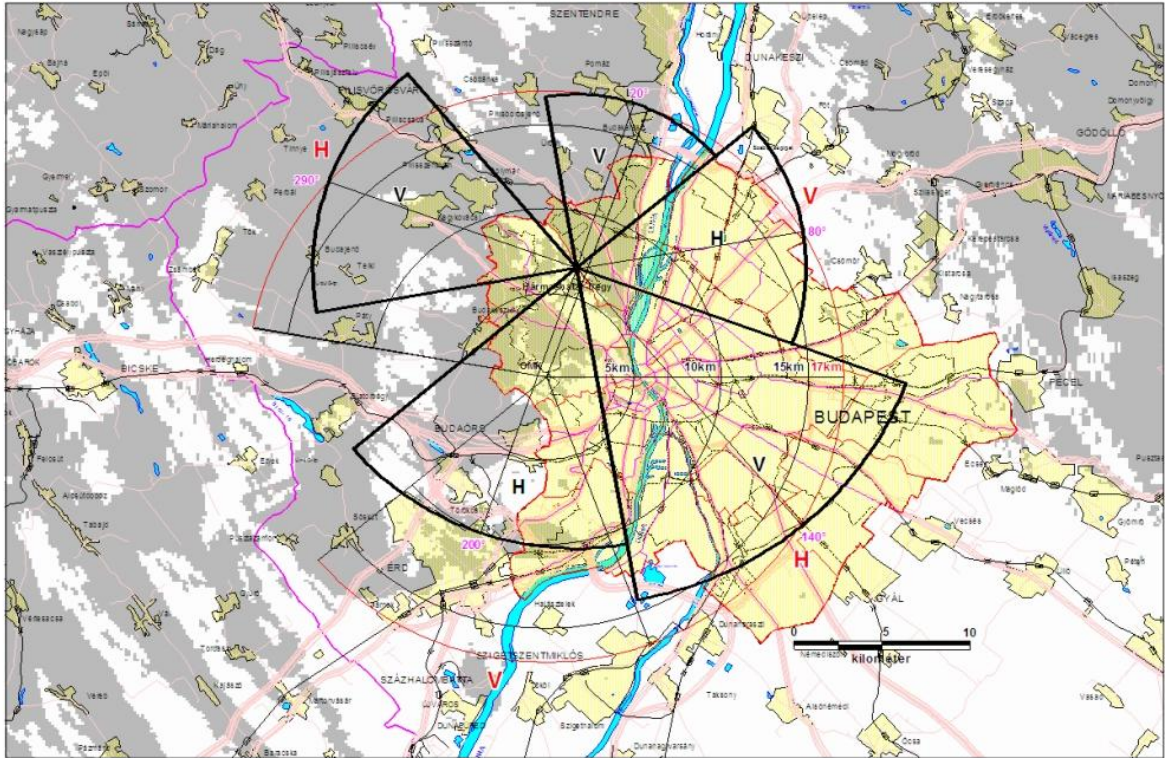
## 4. sz. melléklet: A műsorterjesztés vételkörzete

### 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 forgalom mérésen alapuló számlázás ill. letöltési korlátozás esetén értelmezett 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 ügyfélszolgálatja szolgáltatja.	≥ 75%

## 6. sz. melléklet: A szolgáltatásra meghatározott minőségi célértékek

### Mikrohullámú sugárzás útján történő műsorelosztás minőségi célértékei

Megnevezés	Meghatározás	Mérési módszer	Célérték
A bit hibaaránya	A bit hibaarányának 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 hibaarány	A modulációs hibaarányának 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.	$\leq 30$ 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 Médiatanács, 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 Fogyasztóvédelmi Hatóság  
Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.  
Postacím: 1428 Budapest, PF: 20.  
Tel: (1)459-48-00, fax: 1/210-46-77

**Budapest Főváros Kormányhivatalának  
Fogyasztóvédelmi Felügyelősége**

1052 Budapest, Városház u. 7.  
Postacím: 1364 Budapest, Pf. 144.  
Telefon: +36 1 411 0115, +36 1 328 0185  
e-mail: [fogyved\\_kmf\\_budapest@nfh.hu](mailto:fogyved_kmf_budapest@nfh.hu)  
Fogyasztó-kapcsolati Iroda  
1052 Budapest, Városház u. 7.  
Telefon: +36 1 459-4800/ 23025 ill. 23023 mellék,  
Telefax: +36 1 411 0116  
e-mail: [fogyved\\_kmf\\_budapest@nfh.hu](mailto:fogyved_kmf_budapest@nfh.hu)

**Baranya Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi  
Felügyelősége**

7623 Pécs, Szabadság u. 7.  
Postacím: 7622 Pécs, Szabadság u. 7.  
Telefon: +36 72 510 790, +36 72 510 494  
e-mail: [fogyved\\_ddf\\_pecs@nfh.hu](mailto:fogyved_ddf_pecs@nfh.hu)

**Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal  
Fogyasztóvédelmi Felügyelősége**

6000 Kecskemét, Nagykőrösi út 32.  
Postacím: 6000 Kecskemét, Nagykőrösi u. 32.  
Telefon: +36 76 481 405  
e-mail: [fogyved\\_daf\\_kecsekemet@nfh.hu](mailto:fogyved_daf_kecsekemet@nfh.hu)

**Békés Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi  
Felügyelősége**

5600 Békéscsaba, Szarvasi út 107.  
Postacím: 5600 Békéscsaba, Szarvasi út 107.  
Telefon: +36 66 546 150, +36 66 546 151  
e-mail: [fogyved\\_daf\\_bekescsaba@nfh.hu](mailto:fogyved_daf_bekescsaba@nfh.hu)

**Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kormányhivatal  
Fogyasztóvédelmi Felügyelősége**

3526 Miskolc, Blaskovics u. 24.  
Postacím: 3501 Miskolc, Pf.: 589.  
Telefonszám: +36 46 506 071  
e-mail: [fogyved\\_emf\\_miskolc@nfh.hu](mailto:fogyved_emf_miskolc@nfh.hu)

**Csongrád Megyei Kormányhivatal  
Fogyasztóvédelmi Felügyelősége**

6721 Szeged, Tisza L. krt. 11.  
Telefon: +36 62 541 737  
e-mail: [fogyved\\_daf\\_szeged@nfh.hu](mailto:fogyved_daf_szeged@nfh.hu)

**Fejér Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi  
Felügyelősége**

8000 Székesfehérvár, Piac tér 12-14.  
Postacím: 8050 Székesfehérvár, Pf.: 936.  
Telefon: +36 22 501 751 +36 22 501 626  
e-mail: [fogyved\\_kdf\\_szekesfehervar@nfh.hu](mailto:fogyved_kdf_szekesfehervar@nfh.hu)

**Győr-Moson-Sopron Megyei Kormányhivatal  
Fogyasztóvédelmi Felügyelősége**

9022 Győr, Türr István u. 1.  
Postacím: 9002 Győr, Pf. 311.  
Telefon: +36 96 329 244  
e-mail: [fogyved\\_nydf\\_gyor@nfh.hu](mailto:fogyved_nydf_gyor@nfh.hu)

**Hajdu-Bihar Megyei Kormányhivatal  
Fogyasztóvédelmi Felügyelősége**

4024 Debrecen, Szent Anna u. 36.  
Postacím: 4002 Debrecen, Pf. 475.  
Telefon: +36 52 533 924, Telefax: +36 52 327 753  
e-mail: [fogyved\\_eaf\\_debrecen@nfh.hu](mailto:fogyved_eaf_debrecen@nfh.hu)

**Heves Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi  
Felügyelősége**

3300 Eger, Kossuth L. u. 9.  
Postacím: 3301 Eger, Pf. 81.  
Telefon: +36 36 515 598  
e-mail: [fogyved\\_emf\\_eger@nfh.hu](mailto:fogyved_emf_eger@nfh.hu)

**Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kormányhivatal  
Fogyasztóvédelmi Felügyelősége**

5000 Szolnok, Ady Endre út 35-37.  
Postacím: 5000 Szolnok, Ady E. út 35-37.  
Telefon: +36 56 513 336

e-mail: [fogyved\\_eaf\\_szolnok@nfh.hu](mailto:fogyved_eaf_szolnok@nfh.hu)

**Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal  
Fogyasztóvédelmi Felügyelősége**

2800 Tatabánya, Fő tér 4.  
Postacím: 2800 Tatabánya, Fő tér 4.  
Telefon: +36 34 309 303, Telefax: +36 34 309 302  
e-mail: [fogyved\\_kdf\\_tatabanya@nfh.hu](mailto:fogyved_kdf_tatabanya@nfh.hu)

**Nógrád Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi  
Felügyelősége**

3100 Salgótarján, Mérleg út 2.  
Postacím: 3100 Salgótarján, Mérleg út 2.  
Telefon: +36 32 511 116  
e-mail: [fogyved\\_emf\\_salgotarjan@nfh.hu](mailto:fogyved_emf_salgotarjan@nfh.hu)

**Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi  
Felügyelősége**

1052 Budapest, Városház u. 7.  
Postacím: 1365 Budapest, Pf.: 270.  
Telefon: +36 1 328 0185  
e-mail: [fogyved.pestmegye@nfh.hu](mailto:fogyved.pestmegye@nfh.hu)

**Somogy Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi  
Felügyelősége**

7400 Kaposvár, Csokonai u. 3.  
Postacím: 7401 Kaposvár, Pf. 76.  
Telefon: +36 82 510 868  
e-mail: [fogyved\\_ddf\\_kaposvar@nfh.hu](mailto:fogyved_ddf_kaposvar@nfh.hu)

**Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kormányhivatal  
Fogyasztóvédelmi Felügyelősége**

4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10.  
Postacím: 4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10.  
Telefon: +36 42 500 694, +36 42 504 397  
e-mail: [fogyved\\_eaf\\_nyiregyhaza@nfh.hu](mailto:fogyved_eaf_nyiregyhaza@nfh.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

**Tolna Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi  
Felügyelősége**

7100 Szekszárd, Szent István tér 11-13.,  
Postacím: 7100 Szekszárd, Szt. István tér 11-13.  
Telefon: +36 74 510 414  
E-mail: [fogyved\\_ddf\\_szekszard@nfh.hu](mailto:fogyved_ddf_szekszard@nfh.hu)

**Vas Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi  
Felügyelőség**

9700 Szombathely, Széll K. u. 31-33.  
Postacím: 9700 Szombathely, Széll K. u. 31-33.  
Telefon: +36 94 505-220, +36 94 505 219  
e-mail: [fogyved\\_nydf\\_szombathely@nfh.hu](mailto:fogyved_nydf_szombathely@nfh.hu)

**Veszprém Megyei Kormányhivatal  
Fogyasztóvédelmi Felügyelőség**

8200 Veszprém, Megyeház tér 1.  
Postacím: 8200 Veszprém, Megyeház tér 1.  
Telefon: +36 88 564 136  
e-mail: [fogyved\\_kdf\\_veszprem@nfh.hu](mailto:fogyved_kdf_veszprem@nfh.hu)

**Zala Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi  
Felügyelőség**

8900 Zalaegerszeg, Göcseji út 24.  
Postacím: 8900 Zalaegerszeg, Göcseji út 24.  
Telefon: +36 92 510 530  
e-mail: [fogyved\\_nydf\\_zalaegerszeg@nfh.hu](mailto:fogyved_nydf_zalaegerszeg@nfh.hu)

5. Eredménytelen, vitás kérdések eldöntésében az Előfizető az alábbi szervezetekhez 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 eljárásen 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](mailto:bkmkik@mail.datanet.hu)

**Baranya Megyei Békéltető Testület**

7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.  
Telefon: +36 72 507-154  
[bekelteto@pbkik.hu](mailto:bekelteto@pbkik.hu)

**Békés Megyei Békéltető Testület**

5601 Békéscsaba, Penza ltp. 5.  
Telefon: +36 66 324-976, +36 66 446-354, +36 66 451-775  
[bmik@bmkik.hu](mailto:bmik@bmkik.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](mailto:kalna.zsuzsa@bokik.hu)

**Budapesti Békéltető Testület**

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

**Csongrád Megyei Békéltető Testület**

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

**Fejér Megyei Békéltető Testület**

8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6.  
Telefon: +36 22 510-310  
[fmkik@fmkik.hu](mailto:fmkik@fmkik.hu)

**Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület**

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

**Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület**

4025 Debrecen, Petőfi tér 10.  
Telefon: +36 52 500-749  
[info@hbkik.hu](mailto:info@hbkik.hu)

**Heves Megyei Békéltető Testület**

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

**Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület**

5000 Szolnok, Verseggy park 8.  
Telefon: +36 56 510-610  
[kamara@jnszmikik.hu](mailto:kamara@jnszmikik.hu)

**Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület**

2800 Tatabánya, Fő tér 36.  
Telefon: +36 34 513-010  
[kemkik@kemkik.hu](mailto:kemkik@kemkik.hu)

**Nógrád Megyei Békéltető Testület**

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

**Pest Megyei Békéltető Testület**

1055 Budapest Kossuth tér 6-8.  
Telefon: +36 1 474-7921  
[pmbekelteto@pmkik.hu](mailto: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 fejelegység valamint a mikrohullámú fejelegység 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, Csíz utca 2-8.