

TEVE TÉVÉ Kereskedelmi és Távközlési Szolgáltató Kft.

Általános szerződési feltételei
Vezetékes műsorterjesztési szolgáltatáshoz

Készítés időpontja: 2013. Október 1.
Hatályos: 2013. November 1.

Tartalomjegyzék:

1.	ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG	7
1.1.	A szolgáltató neve és címe.....	7
1.2.	A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek, internetes elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők.....	7
1.3.	A szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő).....	7
1.4.	A szolgáltató internetes honlapjának címe.....	7
1.5.	A felügyeleti szervek elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség).....	7
1.6.	Az általános szerződési feltételek elérhetősége.....	7
2.	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI	8
2.1.	Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az 5. § (1) bekezdése szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai.....	8
2.1.1.	Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás.....	8
2.1.2.	Az előfizetői szerződés létrejöttének módja.....	9
2.1.3.	Az egyedi írásbeli előfizetői szerződés kötelező tartalmi elemei.....	10
2.1.4.	Az előfizetői szerződés megkötésének egyéb szabályai.....	11
2.1.5.	A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai.....	11
2.2.	Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája.....	12
2.3.	A szerződéskötéstől számítva az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő.....	12
2.4.	Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ügyfél és az előfizető adataiban.....	13
2.5.	Alkalmazandó jogszabályok.....	13
3.	A SZOLGÁLTATÁS TARTALMA	13
3.1.	A szolgáltató által nyújtott szolgáltatás tartalma.....	14
3.2.	Aszolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe.....	15
3.3.	Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e.....	15
3.4.	A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye.....	15
4.	A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA	14
4.1.	A szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználó védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere.....	14
4.2.	Amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalomérést, 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.....	14
4.3.	Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei.....	15
4.3.1.	A csatlakoztatás feltételei.....	15
4.3.2.	A végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége.....	15
4.3.3.	Az előfizetői hozzáférési pont ellenőrzésének és a hibaelhárításának a lehetővé tétele.....	15

5.	A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA.....	15
5.1.	Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke.....	15
5.1.1.	Általános szabályok.....	15
5.1.2.	Az előfizető által kérhető, illetve az előfizető érdekkörében felmerülő szüneteltetés szabályai.....	15
5.1.3.	A szolgáltatás előfizető érdekkörében felmerülő okból történő felfüggesztésének szabályai.....	16
5.1.4.	Szolgáltató érdekkörében felmerülő vagy mindkét fél érdekkörén kívül eső okból történő szüneteltetés.....	16
5.1.5.	Rendszeres karbantartás.....	17
5.2.	A szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, a szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei.....	17
6.	ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAEHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK.....	18
6.1.	A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás.....	18
6.1.1.	A hibaelhárítás módja.....	18
6.1.2.	A karbantartási szolgáltatások biztosítása.....	19
6.2.	Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése).....	20
6.2.1.	Számlapanaszok intézése.....	20
6.2.2.	Kötbérigények intézése.....	20
6.3.	Az előfizető jogai az szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, az szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja.....	21
6.3.1.	Az előfizető jogai a szolgáltatás hibás teljesítése esetén.....	21
6.3.2.	Az előfizetőt megillető kötbér mértéke.....	22
6.3.3.	A szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja.....	23
6.3.4.	A szolgáltatás minőségével kapcsolatos viták.....	23
6.4.	Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje.....	23
6.4.1.	Az ügyfélszolgálat működése.....	23
6.4.2.	A panaszok kezelési rendje.....	23
6.4.3.	Az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje.....	23
6.5.	Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével 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 feltüntetése.....	23
7.	DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR.....	24
7.1.	Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke; ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj.....	24
7.1.1.	Havi előfizetési díjak.....	24
7.1.1.1.	Havi előfizetési díj.....	24
7.1.1.2.	Csökkentett előfizetési (szüneteltetési) díj.....	24

7.1.2.	Egyszeri díjak.....	25
7.1.3.	Számlázás ideje, módja, gyakorisága.....	25
7.1.4.	A díjfizetés módja és ideje, a díjkiegyenlítés határideje.....	26
7.1.5.	Kedvezmények.....	28
7.1.5.1.	Társasházi kedvezmény.....	28
7.1.5.2.	Határozott időtartamú szerződéshez fűződő kedvezmény.....	28
7.1.5.3.	Határozatlan időtartamú szerződéshez fűződő kedvezmény.....	28
7.1.6.	Késedelmi kamat.....	28
7.2.	A kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó,előfizetőt érintő eltérések.....	28
7.2.1	Fizetési módok.....	28
7.2.1.1.	Készpénzes fizetési módok:.....	28
7.2.1.2.	Pénzintézetten keresztül történő fizetési módok:.....	29
7.3.	Az akciók és akciós díjak elérhetősége.....	29
7.4.	A kártérítési eljárás szabályai.....	29
7.5.	A kötbér meghatározása, mértéke és módjai.....	29
8.	SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA.....	29
8.1.	A szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei.....	29
8.1.1.	A szerződés időtartama, a legrövidebb szerződési időszak.....	29
8.2.	Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok.....	30
8.2.1.	Szerződésmódosítás fajtái, alakisége.....	30
8.2.2.	A szolgáltató egyoldalú módosítási joga.....	30
8.2.2.1.	A szolgáltató az előfizetői szerződést az alábbi esetekben módosíthatja egyoldalúan.....	30
8.2.2.2.	A szolgáltató az Általános Szerződési Feltételeket a 8.2.2.1 pontban meghatározott, és az alábbi esetekben módosíthatja egyoldalúan:.....	31
8.2.3.	Az előfizetőt, ügyfelet az előfizetői szerződés és az Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogok.....	32
8.2.4.	Az Előfizetői Szerződés Felek általi, kölcsönös akarat-elhatározással történő módosítása.....	32
8.3.	Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje.....	33
8.3.1.	Áthelyezés.....	33
8.3.2.	Átírás.....	33
8.3.3.	Csomagmódosítás.....	34
8.3.4.	Változás az előfizető adataiban.....	34
9.	ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG.....	35
9.1.	A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama.....	35
9.2.	Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről.....	35

10.	AZ ELŐFIZETŐ JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE (KÜLÖNÖSEN ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉKHEZ, A FORGALMI ADATOKON KÍVÜLI HELYMEGHATÁROZÓ ADATOK NYÚJTÁSÁHOZ, ÉRTÉKNÖVELT SZOLGÁLTATÁSOK NYÚJTÁSÁHOZ, ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTÉKESÍTÉSÉHEZ, ÉS ÜZLETSZERZÉS CÉLJÁBÓL TÖRTÉNŐ SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉHEZ, TÉTELES SZÁMLA IGÉNYLÉSÉHEZ, AZ ELŐVÁLASZTÁSSAL VÁLASZTOTT KÖZVETÍTŐ SZOLGÁLTATÓRA VONATKOZÓ NYILATKOZATOK, EGYÉNI ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZAT)	35
11.	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, AZON HATÁRIDŐ MEGJELÖLÉSE, AMEDDIG AZ ELŐFIZETŐ DÍJFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGÉNEK ELEGET TEHET ANÉLKÜL, HOGY A SZOLGÁLTATÓ A SZERZŐDÉST FELMONDANÁ	36
11.1.	Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei	36
11.2.	Előfizetői felmondás.....	36
11.3.	Szolgáltatói felmondás.....	37
11.3.1.	A szolgáltatói felmondás alaki és tartalmi követelményei	37
11.3.2.	A szolgáltató rendes felmondása	37
11.3.3.	A szolgáltató rendkívüli felmondása az előfizető szerződésszegése miatt.....	38
11.3.4.	A szolgáltató rendkívüli felmondása az előfizető díjtarozása miatt	38
11.3.5.	A 11.3.3 és 11.3.4 pont szerinti szolgáltatói felmondás közös szabályai.....	38
11.3.6.	Az előfizető kötelezettségei a szerződés megszűnése esetén	39
12.	AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI	39
12.1.	Az együttműködési és tájékoztatói kötelezettség.....	39
12.2.	A szolgáltatás rendeltetésszerű használata	40
12.3.	A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek.....	40
12.4.	Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás	40
13.	MŰSORTERJESZTÉSI ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA ESETÉN A DÍJCSOMAGBA TARTOZÓ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK ÉS KIEGÉSZÍTŐ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA, VALAMINT – AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÓ FEL KÍVÁNJA TŰNTETNI – AZ EHT. 132. §(2A) BEKEZDÉS A) PONTJA SZERINTI ADATOK	40

MELLÉKLETEK JEGYZÉKE:.....	41
1. SZ. MELLÉKLET: CSATORNAKIOSZTÁS, PROGRAMCSOMAGOK.....	42
2. SZ. MELLÉKLET: SZOLGÁLTATÁSI TERÜLETEK.....	43
3/A. SZ. MELLÉKLET: HAVI DÍJAK.....	44
3/B. SZ. MELLÉKLET: EGYSZERI DÍJAK	45
4. SZ. MELLÉKLET: EGYEDI MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK.....	49
ANALÓG VEZETÉKES MŰSORELOSZTÁSI SZOLGÁLTATÁSOK EGYEDI MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI	49
B OSZTÁLYÚ HÁLÓZATOK (250, 300 MHZ-ES, SOROS RENDSZEREK).....	49
DIGITÁLIS VEZETÉKES MŰSORELOSZTÁSI SZOLGÁLTATÁSOK EGYEDI MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI	49
5. SZ. MELLÉKLET: ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ	50
6. SZ. MELLÉKLET: A FELÜGYELETI SZERVEK ELÉRHETŐSÉGE (CÍME, TELEFONSZÁMA, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG), VITARENDEZÉSI FÓRUMOK ...	53
7. SZ. MELLÉKLET: MEGHATÁROZÁSOK	56

1.ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG

1.1 A szolgáltató neve és címe

A szolgáltató neve:	TEVE TÉVÉ Kereskedelmi és Távközlés Szolgáltató KFT
A szolgáltató címe:	1119 Budapest, Petzvál József u. 31-33. C/5
Adószám:	24298739-2-43
Céjegyzék szám:	01-09-170683
Statisztikai számjel:	24298739-6110-113-01
Bankszámlaszám:	HU67 10300002-10592647-49020014.

1.2 A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei

Szolgáltató címe:	1119 Budapest, Petzvál József u. 31-33. C/5
Telefon:	+36 1 501 3445
Fax:	+36 1 696 0838
Email cím:	ugyfelszolgalat@tevetv.hu

A Szolgáltató egyéb ügyfélszolgálatának itt meghatározott adatai a Szolgáltató Honlapján érhetők el.

A Szolgáltató ügyfélszolgálatának kívül harmadik fél útján Ügyfélkapcsolati Pontokat és Viszonteladói Pontokat működtet, azonban ezek nem minősülnek a Szolgáltató ügyfélszolgálatának. A Szolgáltató, a hatályos jogszabályban meghatározott ügyfélszolgálati tevékenységet kizárólag az általa működtetett ügyfélszolgálati irodákban végez.

1.3 A szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei

A szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségeit az 1. sz. melléklet tartalmazza.

1.4 A szolgáltató internetes honlapjának címe

Internetes honlap címe	www.tevetv.hu
------------------------	---------------

1.5 A felügyeleti szervek elérhetősége

A felügyeleti szervek megjelölését, elérhetőségeit a 2. sz. melléklet tartalmazza.

1.6 Az általános szerződési feltételek elérhetősége

A Szolgáltató az ÁSZF-et az ügyfélszolgálatán és internetes oldalán teszi hozzáférhetővé. A Szolgáltató az ÁSZF-et tartós adathordozón vagy elektronikus levélben térítésmentesen, illetve az előfizető kérésére nyomtatott formában bocsátja előfizetői számára rendelkezésre.

2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei

2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az 5. § (1) bekezdése szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

2.1.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

Az előfizetői szerződés az egyedi előfizetői szerződésből, valamint a jelen Általános Szerződési Feltételekből áll. Az előfizetői szerződés részét képezik továbbá a szerződés megkötésekor ilyenként meghatározott egyéb dokumentumok, különösen az előfizető által kedvezmény igénybevételével összefüggésben megtett nyilatkozatok.

Az ügyfél a jelen ÁSZF-ben meghatározottak szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlatát a szolgáltató erre a célra biztosított elérhetőségein, legalább az ÁSZF 2.2. pontja szerinti adatai és nyilatkozatai megadásával teszi meg. A szolgáltató egyes szolgáltatásai tekintetében meghatározhatja, hogy az előfizető mely elérhetőségén tehet az adott szolgáltatással kapcsolatban ajánlatot, azaz ilyen esetben a szolgáltató nem köteles minden szolgáltatása tekintetében az ajánlatot valamennyi/bármely elérhetőségén fogadni.

Az egyes szolgáltatásokra vonatkozó akciós feltételek és ÁSZF-ek közzététele nem minősül a szolgáltató által tett szerződéses ajánlatnak, így a szolgáltatót ezekkel összefüggésben ajánlati kötöttség nem terheli.

Az ügyfél a szolgáltatás hozzáférési pont létesítését olyan ingatlanba kérheti, mely a szolgáltató szolgáltatási területén helyezkedik el, melyet jogszerűen használ, és ahol a szerződésből fakadó kötelezettségeinek – például: nem kizárólagosan ellenőrzés, hibaelhárítás biztosítása – eleget tud tenni.

A hiánytalan ajánlat szolgáltatóhoz történő beérkezését vagy arról történő szolgáltatói tudomásszerzést követő legfeljebb 15 napon belül a szolgáltató az ajánlat beérkezésének megfelelő módon nyilatkozik, és értesíti az ügyfelet arról, hogy

- a) az ajánlatot elfogadja, és az ajánlat elfogadásával egyidejűleg az általa aláírt egyedi előfizetői szerződést átadja, postai vagy elektronikus úton megküldi, vagy távollévők között (például telefonon), vagy elektronikus úton kötött szerződés esetén az általa írásba foglalt előfizetői szerződést elektronikus úton hozzáférhetővé teszi;
- b) a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül nem tudja biztosítani, de az ajánlatot elfogadja, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az ajánlat beérkezésétől számított 3 hónapot; vagy
- c) az ajánlatot elutasítja és nyilvántartásából törli.

A szolgáltató az előfizetői szerződés a) pont alatti egyidejű megküldésének vagy átadásának eleget tehet azzal is, hogy az előfizetői szerződés szövegét, vagy – a szerződéskötés módjától függően – fizikai példányát az ajánlat elfogadását megelőzően az ügyfél rendelkezésére bocsátja.

A szolgáltató az előfizetői szerződés kötését jogosult bármikor megtagadni, különösen,

- (a) ha az ajánlat nem tartalmazza a szerződéskötéshez lényeges és szükséges tartalmi elemeket;

- (b) a szolgáltató nyilvántartása szerint az ügyfélnek a szolgáltatóval szemben bármely szolgáltatásból eredő számlatartozása van, az ügyfél korábban igénybevett szolgáltatását szolgáltató az ügyfél súlyos szerződésszegése miatt, rendkívüli felmondással szüntette meg;
- (c) a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki feltételek a kért szolgáltatási címen nem állnak rendelkezésre, vagy azokat az ügyfél nem tudja biztosítani;
- (d) az ügyfél vagy előfizető ajánlatában a szolgáltatás megkezdésére a szerződéskötés időpontját 30 nappal meghaladó időpontot jelölt meg.

A szolgáltató az ügyfél érdeklődése esetén kérésére az ajánlat megtételéhez és így az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges, és a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos lényeges, jelen ÁSZF-ben nem szabályozott információkat ügyfélszolgálati elérhetőségein megadja.

A szolgáltató jogosult a nevében eljáró személyek képviseleti jogosultságát korlátozni, illetve eltérő tartalommal meghatározni, különös tekintettel szerződés megkötésre, módosításra, megszüntetésre való jogosultságra, szerződéses jognyilatkozatok megtételére, és a szolgáltatás ellenértékének átvételére. A szolgáltató képviseletében eljáró személyek az ügyfeleket és előfizetőket – korlátozott képviseleti jog fennállása esetén - tájékoztatják képviseleti jogosultságuk köréről.

2.1.2. Az előfizetői szerződés létrejöttének módja

A Felek az előfizetői szerződést írásban, szóban vagy ráutaló magatartással – így különösen a szolgáltatás igénybevételével - köthetik meg. A szolgáltató jogosult meghatározni, hogy valamely szolgáltatása tekintetében kizárólag az általa kijelölt formában köt szerződést.

Ha a felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, úgy a szolgáltató köteles a szerződés megkötésével egyidejűleg az egyedi előfizetői szerződést írásban, valamint - az előfizető kérése és választása alapján az általa igényelt módon és formában - tartós adathordozón, elektronikus levélben vagy nyomtatott formában - a rendelkezésére bocsátani. Egyéb módon – szóban, vagy ráutaló magatartással - történő szerződéskötés esetén a szolgáltató köteles tájékoztatni az előfizetőt az általános szerződési feltételek elérhetőségéről.

Írásban jön létre az előfizetői szerződés:

- a) jelenlévők között az egyedi előfizetői szerződés aláírásával;
- b) az elektronikus úton (különösen internetes honlapon elérhető szerződéskötési felület, vagy elektronikus levél útján) kötött előfizetői szerződés elektronikus úton történő hozzáférhetővé tétele időpontjában;
- c) a szolgáltatóhoz írásban beérkezett ajánlat esetében a szolgáltató által aláírt egyedi előfizetői szerződés megküldése, illetve elektronikus úton történő hozzáférhetővé tétele időpontjában; vagy
- d) a szolgáltatóhoz írásban beérkezett ajánlatban szereplő szolgáltatás nyújtásáról szóló 2.1.1 b) pontja szerinti értesítésben a szolgáltatásnyújtás megkezdésére meghatározott időpont előfizető általi elfogadásáról szóló nyilatkozatnak megküldésével, amennyiben az a szolgáltató ajánlatának kézhezvételétől számított 15 napon belül a szolgáltatóhoz megérkezik;

A fenti b) pont esetében az írásban létrejött előfizetői szerződést a szolgáltató köteles elektronikus úton haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül visszaigazolni és iktatni, valamint azt az iktatástól számított 5 napon belül az előfizetőnek elektronikus levélben (e-mail) megküldeni, vagy annak a hozzáférésehez szükséges adatokat elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus úton megadni.

Telefonon történő szerződéskötés esetén a szolgáltató a távollévők között kötött szerződésekről szóló 17/1999 (II.5.) Kormányrendeletben foglalt rendelkezéseket alkalmazza a jelen bekezdésben foglalt eltérésekkel. Az előfizetői szerződés távollévők között szóban (telefonon) tett szerződéses jognyilatkozatok esetében a szolgáltató általi, kifejezett elfogadással jön létre. Ilyen esetben az előfizető legkésőbb a szerződés létrejöttétől számított 5 napon belül a szolgáltatóhoz intézett

nyilatkozattal elállhat az előfizetői szerződéstől, kivéve, amennyiben ezen időn belül a szolgáltató a szolgáltatás nyújtását az előfizetői szerződésnek megfelelően megkezdte.

Ráutaló magatartással történő szerződéskötésnek minősül, ha az előfizető oly módon fogadja el a szolgáltató szolgáltatás nyújtásában megnyilvánuló szerződéses ajánlatát, hogy az igénybe vett szolgáltatás díját vagy az annak igénybeviteléhez szükséges eszközöket a szolgáltatótól átveszi, a szolgáltatás hozzáférési pont kiépítését lehetővé teszi és elfogadja, illetőleg kiegészítő szolgáltatások díját megfizeti, vagy a szolgáltatást egyébként ténylegesen igénybe veszi.

Ha az előfizető képviselőjében harmadik személy az előfizetővel már hatályban lévő (bármely módon létrejött) előfizetői szerződés ügyfélszámának megadásával az előfizető javára újabb előfizetői szerződés megkötését kezdeményezi, a szolgáltató a harmadik személyt az előfizető által szerződéskötésre meghatalmazott képviselőnek tekinti. Ez a rendelkezés nem alkalmazható, ha az előfizető a szolgáltatóval közölt írásbeli nyilatkozatban eltérően rendelkezett.

Az egyes kábeltelevízió szolgáltatási csomagokra és azok mellett igénybe vehető kiegészítő / prémiumszolgáltatásokra külön előfizetői szerződések jönnek létre, melyek megkötésének és hatályban tartásának feltétele valamely kábeltelevízió szolgáltatási csomagra vonatkozó előfizetői szerződés megléte. A kiegészítő /prémiumszolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződés megszűnése a kábeltelevízió szolgáltatási előfizetői szerződés hatályát nem érinti.

2.1.3. Az egyedi írásbeli előfizetői szerződés kötelező tartalmi elemei

Az írásban létrejött előfizetői szerződés kötelező tartalmi elemei:

- a) az előfizető 2.2. pontban meghatározott személyes adatai;
- b) a szolgáltató adatai;
- c) az előfizetői szerződés tárgyát képező szolgáltatás;
- d) az előfizetői szerződés időtartama;
- e) az általános szerződési feltételek elérhetősége;
- f) az előfizető adatkezeléssel kapcsolatos, jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje;
- g) az előfizetői szerződés egyoldalú módosítása kapcsán az előfizetőt megillető jogok;
- h) az előfizető nyilatkozata a szolgáltatás igénybevitelének korlátjaként a szolgáltató által meghatározott összehatárok vagy adatmennyiségek túllépése esetén végrehajtott korlátozás során alkalmazott külön feltételek elfogadásáról;
- i) előfizetői szerződés módosításának legfőbb esetei, feltételei;
- j) az előfizetői szerződés megszűnésének legfőbb esetei, feltételei;
- k) az előfizető tájékoztatása arról, hogy jogvita esetén milyen típusú eljárások állnak a rendelkezésére;
- l) az előfizető tájékoztatása arról, hogy az igénybe vett szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e;
- m) utalás az általános szerződési feltételek azon pontjaira, melyek tartalmazzák a szolgáltatói szerződésszegés jogkövetkezményeit;
- n) utalás az általános szerződési feltételek azon pontjaira, melyek tartalmazzák az előfizetői szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit;
- o) a hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjai, utalás az általános szerződési feltételek azon pontjaira, melyek tartalmazzák a hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat.

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés mindenkor alkalmazott teljes szövegét Honlapján megjeleníti.

Az Előfizetői Szerződés a Szolgáltató aláírása nélkül, vagy a Szolgáltató képviselőjének szkennelt aláírásával ellátva is hiteles.

2.1.4. Az előfizetői szerződés megkötésének egyéb szabályai

Az előfizető a szerződéskötéskor köteles nyilatkozni arról, hogy a szolgáltatást egyéni vagy üzleti / intézményi előfizetőként kívánja igénybe venni.

Amennyiben az előfizető a szolgáltatást nem saját tulajdonát képező ingatlanban kívánja igénybe venni, úgy köteles nyilatkozni az ingatlanhasználat jogszerűségéről.

Abban az esetben, ha az előfizetői szerződés nem írásban jön létre a felek között, úgy az előfizető a szerződéskötési folyamat során a szolgáltató ügyfélszolgálati elérhetőségein ingyenesen biztosítja, hogy az előfizető előfizetői minőségéről nyilatkozzon.

Az üzleti/intézményi előfizető, írásbeli előfizetői szerződés megkötésére a képviseleti jogosultsággal rendelkező vagy az általa írásban felhatalmazott személy jogosult, a jogosultság megfelelő igazolásával. Az igazolás abban az esetben tekintendő megfelelőnek, ha a képviselője bemutatja az üzleti/intézményi előfizető cégbírósági bejegyzéséről, illetve nyilvántartásba vételéről szóló cégkivonatát, a képviselőre jogosult aláírási címpéldányát.

Amennyiben az előfizetői szerződésben az előfizető és a számlafizető személye eltérő, úgy az előfizetői szerződésben vállalt jogok és kötelezettségek teljesítéséért a szolgáltató irányába az előfizető és a számlafizető egyetemlegesen felelnek.

A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az előfizető által megadott adatok valóságát ellenőrizze. Amennyiben az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatokat az előfizető nem, vagy hamisan adja meg, ide értve különösen az előfizetői hozzáférési pont létesítésének helyét, továbbá ha az előfizetői minőségére (egyéni vagy üzleti előfizető) vonatkozó nyilatkozatát nem adja meg, úgy a szolgáltató a szerződéskötést, és/vagy a szolgáltatás hozzáférési pont létesítését megtagadhatja.

2.1.5. A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai

A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltétele az ügyfél vagy előfizető ingatlanáig kiépített kábeltelevízió hálózat, amelyen a szolgáltató által biztosított szolgáltatások a jelen [ÁSZF 2. sz. mellékletében](#) megjelölt településeken, a szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén vehetők igénybe.

Szolgáltató által biztosított műsorterjesztési szolgáltatás igénybevételének nincsen időbeli korlátja.

Az előfizetői hozzáférési pont kiépítése olyan módon történik, hogy a szolgáltató a kábeleket az előfizető vagy ügyfél által biztosított befogadó létesítményben (védőcső, kábelcsatorna) elhelyezi, vagy ennek hiányában a falon kívül, a lakásban vezetékcsatorna nélkül, a lépcsőházban (társasház) és a ház külső falán vezetékcsatornában vezeti. A szolgáltató egy ingatlanban csak egy előfizetői hozzáférési pontot létesít.

Az előfizető, illetve az ingatlan tulajdonosa a kiépített kábelrendszeren nem szerez tulajdonjogot tekintet nélkül arra, hogy az az ingatlanban vagy azon kívül helyezkedik-e el.

Az előfizető nem jogosult a kábeltelevíziós rendszert bővíteni vagy az előfizetői hozzáférési pontot áthelyezni.

A szolgáltatás igénybevételéhez, illetve egyes műsorok vételéhez meghatározott funkcióval rendelkező vevőkészülék és/vagy kiegészítő berendezés szükséges. Szolgáltató tulajdonában álló vevőkészülék és az esetlegesen igénybe vett egyéb berendezés (például, de nem kizárólagosan beltéri egység) áramellátásáról az előfizető saját költségére gondoskodik. Abban az esetben, ha az előfizető a szolgáltató által rendelkezésére bocsátott berendezést az előfizetői hozzáférési pontra kapcsolódó, saját tulajdonú lakáshálózatára csatlakoztatja, úgy annak a jelátvitel minőségére vonatkozó paramétereit a szolgáltató nem felel.

A digitális szolgáltatás igénybevételéhez szolgáltató által rendelkezésre bocsátott beltéri egység és dekódoló kártya szükséges. A beltéri egység és a dekódoló kártya a szerződés időtartama alatt, és azt követően is a szolgáltató kizárólagos tulajdonában marad, illetve annak tulajdonjoga semmiképpen sem száll át az előfizetőre. A berendezésekért és a dekódoló kártyákért az előfizető felelősséget vállal.

Szolgáltató a tévékészülékek helytelen beállításáért felelősséget nem vállal. A berendezések és a tévékészülék helyes beállítása érdekében kérjük használják a TV készülékhez a gyártó által adott használati útmutatót.

A beltéri egység, és az abban található dekódoló kártya a Szolgáltató által egymáshoz rendelt, ennek megfelelően az előfizetőnél elhelyezett beltéri egység más kártyával, illetve a dekódoló kártya más berendezéssel nem használható. A beltéri egység és a hozzá tartozó kártya az előfizetői szerződésben, vagy annak módosításában meghatározott felszerelési címről más címre nem helyezhető át.

A digitális szolgáltatások beltéri egység esetében EuroSCART, HDMI vagy RCA audio/video csatlakozással rendelkező végberendezéssel érhetők el. Az 1. számú mellékletben meghatározott HD (high definition – nagy felbontású) csatornák, illetve az azokat tartalmazó szolgáltatási csomagok kizárólag az erre alkalmas beltéri egység, és HD minőség elérését lehetővé tevő (ún. HD-ready vagy full HD, HDMI csatlakozóval ellátott) végberendezés igénybevételével élvezhetők HD minőségben.

Analóg alapszolgáltatás mellett digitális prémiumcsomagok nem vehetők igénybe.

Az előfizető tulajdonában levő végberendezés műszaki alkalmatlanságából, technikai paramétereiből, vagy nem megfelelő minőségéből adódó hibákért a szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal. A készülék behangolása az adás csatornáira nem a szolgáltató feladata.

2.2 Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

- 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;
- e) korlátozottan cselekvőképes előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő a), c)–d) pont szerinti adatai;
- f) nem egyéni előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén az előfizető pénzforgalmi számlaszáma;
- g) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (e-mail cím, munkaidőben elérhető, kapcsolattartásra alkalmas telefonszám).

2.3. A szerződéskötéstől számítva az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő

Az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül vagy az előfizető által az előfizetői szerződésben megjelölt későbbi időpontban, de legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 3 hónapon belül – amennyiben nem állnak fenn a jelen ÁSZF 2.1.5 pontjában meghatározott teljesítési korlátok - a szolgáltató előfizetői hozzáférési pontot létesít, amelyen az előfizető a hálózaton nyújtott szolgáltatást az előfizetői szerződés időtartama alatt igénybe veheti.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha az ügyfél, előfizető a szolgáltatóval előzetesen egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit (különösen az ingatlanba való bejutást) nem biztosítja. A jelen ÁSZF 2.1.5 pontjában foglaltaktól eltérő műszaki megoldással kéri az előfizetői hozzáférési pont kiépítését valamint, ha Vis Maior, vagy az ügyfél, illetve harmadik személy magatartása (pl. használati, kábel-átvezetési engedély hiánya) miatt a hálózatra csatlakozás nem vagy csak késve valósulhat meg.

A szolgáltató jogosult elállni az előfizetői szerződéstől, ha az abban megjelölt szolgáltatást, vagy előfizetői hozzáférési pontot objektív, az előfizetői szerződés megkötésekor a szolgáltató által bármely okból nem ismert műszaki ok miatt nem képes létesíteni.

Abban az esetben, ha a létesítéshez bármely harmadik fél vagy hatóság engedélye szükséges, úgy a szolgáltató számára erre nyitva álló határidő meghosszabbodik az engedélyek beszerzésének időtartamával. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésével kapcsolatos hozzájárulások beszerzése – az építésügyi hatóság engedélyeinek beszerzésén kívül – az előfizető vagy ügyfél kötelessége, az ezek hiányából eredő kár vagy késedelem a szolgáltató terhére nem esik.

Meghatározott szolgáltatási csomagok esetében a szolgáltató az előfizető lakásában már kiépített koaxiális hálózat megléte esetén – az előfizető választása szerint – biztosíthatja a szolgáltatás előfizető általi telepítésének lehetőségét. Ilyen esetben a szolgáltatás telepítésére vonatkozó itt meghatározott kötelezettségek (ideértve a szolgáltatás telepítésére előírt időbeni minőségi célértéket is) a szolgáltatót nem terhelik.

2.4. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ügyfél és az előfizető adataiban

Amennyiben az ajánlat a szerződéskötéshez szükséges, a jelen ÁSZF-ben meghatározott adatokat nem tartalmazza, a szolgáltató az ajánlat megérkezését követő 15 napon belül írásban, hírközlési úton vagy szóban felhívja az ügyfelet az ajánlat kiegészítésére. Ebben az esetben az ajánlat megtételének időpontja a hiánytalan ajánlat szolgáltatóhoz való megérkezése.

A hiánytalan ajánlat szolgáltatóhoz történő beérkezését vagy arról történő szolgáltatói tudomásszerzést követően a szolgáltató nyilvántartásba veszi, majd ezután legfeljebb 15 napon belül az ajánlat beérkezésének megfelelő módon nyilatkozik a 2.1.2 a) - c) pontjaiban foglaltak szerint.

Amennyiben az ügyfél a szolgáltató fenti nyilatkozatának megküldését megelőzően ajánlatát visszavonja, és így az előfizetői szerződés nem jön létre:

- a) a szolgáltató az ajánlatot elutasítja,
- b) a 2.1.2 d) pontja szerinti esetben az ügyfél elfogadó nyilatkozata a szolgáltatóhoz a szolgáltató ajánlatának kézhezvételétől számított 15 napon belül nem érkezik meg, és így a szolgáltató ajánlati kööttsége megszűnik, az ajánlatot a szolgáltató a nyilvántartásból törli.

2.5. Alkalmazandó jogszabályok

Jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv, illetőleg az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht.), valamint annak végrehajtási rendeletei az irányadóak.

3. A szolgáltatás tartalma

A szolgáltató a jelen ÁSZF-ben a könnyebb áttekinthetőség, és az előfizetők tájékoztatása érdekében szabályozza a szolgáltatások körébe nem tartozó, egyéb olyan (kiegészítő és járulékos) szolgáltatásainak (vagy harmadik fél által, az előfizetőknek nyújtott szolgáltatások) feltételeit is, melyek nem minősülnek elektronikus hírközlési szolgáltatásnak. Ilyen szolgáltatások lehetnek különösen a szolgáltatás igénybevételéhez az előfizető részére eszközök rendelkezésre bocsátása, a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvényben meghatározott szolgáltatások, az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény hatálya alá tartozó információs társadalommal összefüggő szolgáltatások.

A fenti, elektronikus hírközlési szolgáltatásoknak nem minősülő szolgáltatásokra vonatkozó rendelkezések kizárólag az előfizetők teljes körű tájékoztatása érdekében kerültek egységes szerkezetbe szerkesztésre a Szolgáltatásra vonatkozó feltételekkel, így azok módosítása – tekintettel arra, hogy ezen járulékos szolgáltatásokra vonatkozó rendelkezések nem tartoznak az Eht. hatálya alá – nem minősül a

jelen ÁSZF vagy az előfizetői szerződés Eht. 130-132. §-ai szerinti módosításának, így az Eht. 144.§-ban foglalt tájékoztatási kötelezettség sem terheli e vonatkozásban a szolgáltatót.

3.1. A szolgáltató által nyújtott szolgáltatás tartalma

A Teve Tévé Kft. a jelen ÁSZF alapján műsorterjesztési szolgáltatást (vezetékes műsorelosztási szolgáltatást - SzJ 64.20.30.0) nyújt az Eht. 188 § 77. pontja alapján analóg és digitális formában, mely az 1. sz. mellékletben meghatározott szolgáltatási csomagokban, a 2. sz. melléklet szerinti, a szolgáltató szolgáltatási területén vehető igénybe.

A szolgáltatás az egyedi előfizetői szerződés megkötése után, az előfizetői hozzáférési pont létesítését követően a 3/a és 3/b sz. mellékletben meghatározott díjak megfizetése ellenében vehető igénybe.

3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

A Szolgáltatás a 2. számú mellékletben megjelölt településeken, a szolgáltató szolgáltatási területén vehető igénybe.

3.3. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e

A címben foglaltak a műsorterjesztési szolgáltatás szempontjából nem relevánsak, a jelen ÁSZF ezek tekintetében rendelkezést nem tartalmaz.

3.4. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye

A hálózat részét képező azon fizikai kapcsolódási pont, ahol az előfizető végberendezése csatlakoztatható a szolgáltató hálózatához. Az előfizetői hozzáférési pont a szolgáltató szolgáltatással kapcsolatos felelősségének átadási pontja (határa). Digitális szolgáltatás esetén ez a pont az előfizető beltéri egységén található kimenet, analóg szolgáltatás esetén a végberendezés csatlakoztatásához használt, a szolgáltató által kiépített hálózat részét képező koaxiális kábel végpontja.

4. A szolgáltatás minősége, biztonsága

4.1. A szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere

Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló az NMHH Elnökének 13/2011 számú rendeletében foglalt egyedi szolgáltatás minőségi célértékeket a jelen ÁSZF 4. számú melléklete tartalmazza.

Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló az NMHH Elnökének 13/2011 számú rendelet 3 § (5) bekezdése értelmében a digitális vezetékes műsorterjesztési szolgáltatásra vonatkozóan a Szolgáltató a Kábeles kép-és hangjel elosztó rendszerekről szóló MSZ EN 50083-7 számú Magyar Szabvány 5.2 számú vívő szintek az előfizetői csatlakozón pontja alapján határozza meg a legkisebb vételi jelszint értékét (RX mutató), amely megegyezik az analóg vételi jelszint értékével, illetve attól legfeljebb -9 dB értékkel térhet el. A Szolgáltató a vételi jelszint értéket a beltéri egység bemenetén méri.

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

A címben foglaltak a műsorterjesztési szolgáltatás szempontjából nem relevánsak, a jelen ÁSZF ezek tekintetében rendelkezést nem tartalmaz.

4.3. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

4.3.1. A csatlakoztatás feltételei

A szolgáltatás igénybevételéhez meghatározott funkcióval, megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkező végberendezés szükséges, egyéb esetben RCA audio/video csatlakozással rendelkező végberendezéssel érhető el. HD (high definition – nagy felbontású) csatornák kizárólag az erre alkalmas beltéri egység, és HD minőség elérését lehetővé tevő (ún. HD-ready vagy full HD, HDMI csatlakozóval ellátott) végberendezés igénybevételével élvezhetők HD minőségben. A szolgáltató dönthet úgy, hogy valamely HD minőségű csatornát az alapsomag részeként, vagy külön erre kialakított kiegészítő csomagban tesz elérhetővé. A HD tartalom elérhetőségével kapcsolatban a mindenkor hatályos csatornakiosztás tartalmaz információkat.

A szolgáltató kötelezettsége nem terjed ki a végberendezés szolgáltatására, és nem vállal felelősséget a végberendezés műszaki paramétereit tekintetében.

4.3.2. A Végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége

A Végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképességének biztosítása az Előfizető felelőssége.

4.3.3. 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 tudomásul venni.

Az előfizető a 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.

Az előfizető érdekkörében felmerült meghibásodások -, vagy szintén az előfizető érdekkörében felmerült üzemzavar javítási költségeit köteles a szolgáltatónak megfizetni.

5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása:

5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke

5.1.1. Általános szabályok

A szolgáltatás szünetelésére vagy szüneteltetésére sor kerülhet mind az előfizető, mind a szolgáltató érdekkörében felmerült okból, előfizetői vagy szolgáltatói kezdeményezésre, valamint a felek érdekkörén kívül eső Vis Maior következtében, illetve a jelen ÁSZF-ben vagy jogszabályban meghatározott események bekövetkezése esetén.

5.1.2. Az előfizető által kérhető, illetve az előfizető érdekkörében felmerülő szüneteltetés szabályai

A szolgáltató köteles a szolgáltatást, akár egyéni, akár üzleti/intézményi előfizetőről van szó, annak kérésére szüneteltetni. Az előfizető köteles közölni a szüneteltetés kezdő időpontját, valamint a szüneteltetés időtartamát, a szüneteltetés kezdő időpontját megelőzően legalább 5 munkanappal. Az előfizető a szolgáltatás szüneteltetésére vonatkozó nyilatkozatát legkorábban a szünetelésnek az előfizető által szándékolt megvalósulását megelőző 30. naptól teheti meg.

Az előfizető kérésére történő szünetelés legrövidebb időtartama 1 hónap, míg az adott naptári évben az előfizető kérésére történő szünetelés maximuma összesen 6 hónap. Határozott időtartamú szerződések esetén az előfizetői szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

A szünetelés időtartama alatt – miután a szolgáltató a szünetelés időtartama alatt fenntartja az előfizetői jogviszonyt - az előfizető csökkentett előfizetési díj megfizetésére köteles, amelynek mértékét a 3/a számú melléklet tartalmazza.

Ha a szolgáltatás az előfizető kérésére szünetel, a szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az előfizető - amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges - egyszeri visszakapcsolási díjat köteles fizetni. Az előfizető kérelmében meghatározott szünetelési időtartam lejártával, amennyiben az előfizető másként nem nyilatkozik, a szolgáltató – külön értesítés nélkül – visszakapcsolja a szolgáltatást.

5.1.3. A szolgáltatás előfizető érdekkörében felmerülő okból történő felfüggesztésének szabályai

Üzleti előfizetőknél felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni, amíg az előfizető nem ad a szolgáltató ÁSZF-ében meghatározott, de legfeljebb a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot.

A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a szolgáltató nem él az Eht-ban 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 felmondja.

Amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető vagy a nevében eljáró harmadik személy az előfizetői 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.

5.1.4. Szolgáltató érdekkörében felmerülő, vagy mindkét fél érdekkörén kívül eső okból történő szüneteltetés

Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve a jelen ÁSZF-ben meghatározott rendszeres karbantartások esetét -, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik (különösen ideértve a Vis Maior esetét), a szünetelés időtartama alatt az előfizető díj fizetésére nem köteles. Ha ilyen esetben a szünetelés az egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a szolgáltató a szünetelés hónapjára járó előfizetési díjat a következő havi számlában az előfizető számára jóváírja. A szolgáltató a díj visszatérítésre nem köteles, ha a szünetelés oka Vis Maior, és igazolja, hogy a szünetelést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárható intézkedést megtett.

A szolgáltató a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelésről – amennyiben a szünetelésre más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre - az előfizetőket 15 nappal korábban, előzetesen értesíti. A szünetelés mértéke ebben az esetben nem haladhatja meg naptári hónaponként az 1 napot.

A szolgáltató a szünetelésről az ügyfélszolgálati irodában, vagy/és a hálózatán fogható információs képviselet csatornán keresztül, vagy a szolgáltató ügyfélszolgálatán, illetve a szolgáltató internetes honlapján, az Eht. 144. § (6) bekezdésének megfelelő módon a szüneteltetést megelőzően 15 nappal tájékoztatja az Előfizetőit.

5.1.5. Rendszeres karbantartás

Rendszeres karbantartásnak nevezzük azon technikai eszközeink üzemképes állapotban való tartására vonatkozó karbantartási tevékenységet, amely biztosítja a karbantartás hatására a minőségi célértékek elérésének folyamatos fenntartását. A rendszeres karbantartás biztosítja az üzemelés hatására fokozatosan csökkenő üzembiztonság időszakonkénti növelését, lassítva ezzel a technikai eszközök elhasználódásának folyamatát. A rendszeres karbantartás körébe tartoznak azok a tevékenységek, amelyek a szolgáltatás nyújtásához szükséges kiszolgáló eszközök meghibásodásának megelőzése érdekében kerülnek elvégzésre.

A rendszeres karbantartási munkákat minden hónap első hétfőjének 24:00 órájától másnap, azaz kedd 08:00-ig kell elvégezni. A szolgáltató a szünetelésről az ügyfélszolgálati irodában, vagy/és a hálózatán fogható információs képűség csatornán keresztül, vagy a szolgáltató ügyfélszolgálatán, illetve a szolgáltató internetes Honlapján, az Eht. 144. § (6) bekezdésének megfelelő módon a szüneteltetést megelőzően 15 nappal tájékoztatja az előfizetőit.

5.2. A szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, a szolgáltatás minőségi vagy egyéb jellemzői csökkentésének esetei és feltételei

A szolgáltatás igénybevételének korlátozására, a szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a szolgáltató az előfizető egyidejű értesítésével az alábbi esetekben jogosult:

- a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőségtanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést, vagy nem megfelelő interface-szel rendelkező végberendezést csatlakoztat;
- b) a szolgáltatást igénybe vevő előfizető a szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja;
- c) az előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban (amely történhet külön levélben vagy a Szolgáltató által megküldött számlalevélen) megjelölt - legalább 30 napos - határidő lejártát követően is esedékes díjtartozása van, és az előfizető nem adott az ilyen díjtartozások fedezetére a szolgáltatónak az ÁSZF 12.3.5 pontjában meghatározott mértékű vagyoni biztosítékot;
- d) az előfizető a műsorjelet jogosulatlanul vételezi, azt harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja;
- e) az előfizető fogyasztása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében az általános szerződési feltételekben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget vagy adatmennyiséget.

A szolgáltató jogosult a szolgáltatást korlátozni, ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető vagy a nevében eljáró harmadik személy az előfizetői szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette.

A szolgáltató az előfizető kérelmére 72 órán belül újra biztosítja a szolgáltatást, ha a korlátozás okát megszünteti, és erről a szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez. Hitelt érdemlő tudomásszerzésnek az tekinthető, amikor az előfizető által befizetett összeget a szolgáltató az előfizető egyenlegére könyveli. A szolgáltató a szolgáltatás visszaállításáért a 3/b sz. Mellékletben meghatározott visszakapcsolási díjat számolhatja fel.

A korlátozás - a megtévesztést kivéve, valamint – amennyiben az előfizető több előfizetői szolgáltatást egy egyedi előfizetői szerződés keretében vesz igénybe a díjtartozás esetét kivéve - a műszakilag kivitelezhető mértékben, csak az előfizetői szerződésszegéssel érintett szolgáltatásra terjedhet ki. A szolgáltató a szolgáltatás korlátozásának idejére kizárólag a nyújtott szolgáltatással arányos díjat számíthat fel.

6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

6.1. A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás

Az előfizető szolgáltatási hibát jelen ÁSZF 1.3 pontjában meghatározott elérhetőségein jelentheti be. A szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatára 0-24 óráig hívható, azonban hibabejelentés kivizsgálását és elintézését a szolgáltató kizárólag 8-18 óra között biztosítja. A hibaelhárításra nyitva álló határidők az ezen időszakon kívül megtett hibabejelentések tekintetében a következő nap 8.00 órakor kezdődnek meg. Valamely hibabejelentés szolgáltató általi, az itt megadott időszakon kívüli elintézése, vagy a hibabehatárolási eljárás elvégzése nem keletkeztet kötelezettséget a szolgáltató oldalán a jelen pontban megadott időtartamon kívüli eljárásra valamely más hiba elhárítása esetén.

A szolgáltatónak a hibabejelentést az előfizető részére vissza kell igazolnia, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba kell vennie. A szolgáltató hibabejelentési nyilvántartása tartalmazza:

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

6.1.1. A Hibaelhárítás módja

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 időpont 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.

Az előfizetőnek a hibaelhárítás során a szolgáltatóval együtt kell működnie, a hibaelhárítás lehetőségét az előfizetői hozzáférési ponton, illetve az előfizetői hozzáférési pontnak helyet adó ingatlanban biztosítani köteles.

Ha a szolgáltató az előfizető kérésére az előfizetővel egyeztetett időpontban a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett ponthoz kiszáll, az előfizető a 3/b számú mellékletben meghatározott mértékű kiszállási díjat köteles megfizetni, kivéve, ha a kiszállásra a szolgáltató oldalán felmerült okból kerül sor. A díjfizetési kötelezettség az előfizetőt abban az esetben is terheli, ha a szolgáltató az előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy amennyiben a hiba oka az előfizetőnél merült fel (pl. előfizető hibás végberendezése, rongálása, stb.), továbbá téves hibabejelentés, illetve megtévesztés esetén. A szolgáltató az előfizetőnek az ismételt kiszállás díját a 3/b számú mellékletben meghatározott mértékben felszámítja.

Kizárólag a szolgáltató – illetve megbízottja - jogosult a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett hálózattal kapcsolatos hibák kijavítására. Ha a szolgáltató a hibaelhárítás során azt állapítja meg, hogy az előfizető a meghibásodott hálózat javítására a szolgáltatótól kívül mást vett igénybe vagy saját maga

kívánta megjavítani, és ezzel kárt okozott, a teljes okozott kárt köteles megtéríteni, valamint köteles viselni a szolgáltatónak a hiba elhárításával kapcsolatban felmerült költségeit.

Amennyiben az előfizető jogellenes magatartásával más előfizetőket is érintő hibaelhárítást hiúsít meg, felel a szolgáltatónak okozott teljes kárért.

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

Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlanulajdonos) hozzájárulása szükséges, a fenti határidők meghosszabbodnak a hozzájárulás beszerzésének idejével, azonban a hozzájárulást a szolgáltatónak a bejelentést követő 48 órán belül meg kell kérnie.

Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében lehetséges és a szolgáltató által a fenti a) pont szerinti értesítésben 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.

Nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben az előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételten bejelenti a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől számított 72 órán belül. Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől az előfizető által tett ismételt hibabejelentésig eltelt időtartam.

A szolgáltató köteles a hiba elhárítását követően haladéktalanul értesíteni az előfizetőt a hiba elhárításáról, valamint az értesítés módját és időpontját nyilvántartásba venni. A szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

A szolgáltató a valós és saját érdekkörében felmerült hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel, a szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget, illetve a hiba behatárolása és elhárítása során az előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az előfizetőre.

6.1.2. A karbantartási szolgáltatások biztosítása

A szolgáltató az általa a szolgáltatás nyújtása céljából igénybe vett elektronikus hírközlési hálózatot időszakonként mind az előfizetői hozzáférési pont és az előfizetői végberendezés között – ideértve az előfizetőnek használatba adott aktív eszközöket is –, mind pedig annak az előfizetői hozzáférési ponton és a szolgáltató fejállomása között ellenőrzi. A szolgáltató a hálózat előfizetői hozzáférési pontjának és az előfizetői végberendezés közötti szakaszának műszaki állapotáról különösen az előfizető bejelentése és az előfizetőnél telepített aktív eszközök jelzései alapján értesül. A szolgáltató a hálózatának az előfizetői átadási pont és a szolgáltató fejállomása közötti szakasz műszaki állapotát különösen a szolgáltató szakemberei által a hálózaton végzett rendszeres és eseti jellegű mérések eredményei alapján ellenőrzi. A szolgáltató a hálózat karbantartásáról esetenként és abban az esetben dönt, ha az előfizető indokolt bejelentése vagy a szolgáltató szakembereinek jelzése alapján a hálózat valamely szakaszának vagy elemének állagára tekintettel annak karbantartása mutatkozik szükségesnek. Amennyiben a hálózat karbantartása a szolgáltatás szünetelését vonja maga után, a szolgáltató erről értesíti az előfizetőt.

6.2. Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)

Az előfizetők bejelentéseiket, vagyis panaszukat, illetve hibabejelentéseiket megtehetik az ügyfélszolgálaton személyesen, továbbá írásban, elektronikus úton tett vagy eljuttatott, valamint telefonon vagy üzenetrögzítőn, illetve telefaxon tett bejelentés útján. Az előfizető által előterjesztett bejelentéseket a szolgáltató nyilvántartásba veszi, megvizsgálja, és annak eredményéről az előfizetőt legkésőbb 30 napon belül, írásban tájékoztatja.

A szolgáltató a hibabejelentéseket az ÁSZF 6.1 pontjában foglaltak szerint veszi nyilvántartásba és kezeli.

6.2.1. Számlapanaszok intézése

Amennyiben az előfizető a számlán szereplő díj összegszerűségét vitatja, az ezzel kapcsolatos panaszát (a továbbiakban: díjreklamáció) az általános szabályok szerint teheti meg. A díjreklamáció megvizsgálásának befejezéséig a szolgáltató nem jogosult az előfizetői szerződést az előfizető vitatott díjtartozására hivatkozással felmondani.

Ha az előfizető a számlán szereplő díj összegszerűségét vitató díjreklamációját a vitatott díj megfizetésére irányadó határidő lejárta előtt nyújtja be a szolgáltatóhoz és a díjreklamációt a szolgáltató nem utasítja el annak nyilvántartásba vételét követő 5 napon belül, abban az esetben a díjreklamációval érintett díj(tétel) vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának idejével meghosszabbodik. A díjreklamációnak a tárgyhavi számla nem vitatott díjtételeinek kifizetésére azonban nincs halasztó hatálya.

Amennyiben az előfizető a szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáférésektől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számítása, továbbá megállapítása helyes volt.

Indokolt esetben a szolgáltató helyszíni vizsgálatot rendel el, amely vizsgálat az előfizetői hálózat zártóságára, az ingatlanon belüli hálózatra, a végberendezésekre is kiterjedhet.

A szolgáltató elbírálja a díjreklamáció jogosságát, és annak eredményéről az előfizetőt a díjreklamáció módjának megfelelő módon azonnal, vagy - amennyiben ez nem lehetséges (személyes ügyfélszolgálaton tett díjreklamáció esetén jegyzőkönyv felvételét követően) – legkésőbb 30 napon belül, írásban tájékoztatja. A díjreklamáció teljes elfogadása esetén tájékoztatásnak a díjreklamációval érintett összegnek a szolgáltató által az előfizető részére megküldött számlában szereplő jóváírása minősül, arról ezen felüli külön tájékoztatást nem küld.

Ha a szolgáltató a díjreklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a díjreklamáció elbírálásától számított 30 napon belül - az előfizető választása szerint - a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy ha ez nem lehetséges, abban az esetben a díjkülönbözetet és annak kamatait az előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az előfizetőt megillető kamat mértékének el kell érnie a szolgáltatót az előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékét, melyet jelen ÁSZF 7.4 pontja szabályoz.

Az előfizető díjreklamációval a számla fizetési határidejétől számított egy éven belül élhet.

6.2.2. Kötbérigények intézése

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

A szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a szolgáltató a szerződésszegő magatartás vagy a szerződés megszűnésétől számított 30 napon belül – az előfizetőt megillető kötbér mértékéről és a kötbér teljesítésének módjáról szóló tájékoztatással együtt – köteles eleget tenni. E kötelezettség

teljesítését a szolgáltató nem kötheti az előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez. A szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

- a) a kötbért a havi számlán jóváírja;
 - b) az előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az előfizető részére egy összegben
- jelenlévők esetében az ügyfélszolgálaton
 - amennyiben a Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik banki átutalással
 - egyéb esetben postai úton fizeti meg

A postai úton vagy banki átutalással történő kifizetés esetében a szolgáltató a fizetendő kötbérből levonhatja a postai úton történő kifizetés vagy a banki átutalás igazolható költségét.

6.2.2.1. Amennyiben a szolgáltató a szolgáltatás nyújtását az ÁSZF 2.3 pontjában megjelölt határidőben nem kezdi meg; ügyfélszolgálatán. Az ügyfélszolgálat a díjreklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi.

6.2.2.2. A szolgáltató az átírás teljesítése kapcsán az ÁSZF 9.3.2 pontjában meghatározott határidők elmulasztása esetén;

6.2.2.3. A szolgáltató az áthelyezés teljesítése kapcsán az ÁSZF 9.3.1 pontjában meghatározott határidők elmulasztása esetén;

6.2.2.4. A szolgáltatás bármely okból történő korlátozása megszüntetésének késedelmes teljesítése (ÁSZF 5.2 pontja) esetén a szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után;

6.2.2.5. A hibabejelentés kapcsán elvégzett vizsgálatról történő előfizetői értesítés, illetve a hiba kijavításának késedelmes teljesítése (ÁSZF 6.1 pontja) esetén a szolgáltató

- az értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig, valamint
- a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra kötbért köteles fizetni.

6.3. Az előfizető jogai a szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, a szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

6.3.1. Az előfizető jogai a szolgáltatás hibás teljesítése esetén

A szolgáltató felelőssége az előfizetői hozzáférési pontig terjed, eddig a pontig köteles a szolgáltató a vállalt célértékeket teljesíteni.

Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a szolgáltató az előfizető vagonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

A szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetőleg a szerződésszerű teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben tőle elvárható.

Nem minősül hibás teljesítésnek:

- a) amennyiben a hibát az előfizető által használt, megfelelőségi tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezés okozta;
- b) a hiba az előfizető tulajdonában lévő végberendezésben van;
- c) a hibát a végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta;
- d) a hibát nem jelentették be;
- e) a hibát a szolgáltató a hibaelhárítási időn belül elhárította;
- f) az előfizető nem biztosította a hibaelhárítás lehetőségét az érintett ingatlanon, feltéve hogy a hiba elhárításához szükséges a bejutás;
- g) a szolgáltatás szünetelése.

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

6.3.2. Az előfizetőt megillető kötbér mértéke

6.3.2.1. A szolgáltatás nyújtásának késedelmes megkezdése esetén (ÁSZF 6.2.2.1 pontja) a kötbér összege:

- minden késedelmes nap után a belépési díj egy tizenötöd része;
- belépési díj hiányában az előfizetői szerződés alapján az adott szolgáltatással kapcsolatban fizetendő 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 az előfizetői szerződés megszűnéséig a fent meghatározott kötbér felét köteles megfizetni.

6.3.2.2. Az átírás késedelmes teljesítése esetén (ÁSZF 6.2.2.2 pontja) a kötbér összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

6.3.2.3. Az áthelyezés késedelmes teljesítése esetén (ÁSZF 6.2.2.3 pontja) a kötbér összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

6.3.2.4. A szolgáltatás bármely okból történő korlátozása megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén (ÁSZF 6.2.2.4 pontja) 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 szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve előre fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.

6.3.2.5. A hibabejelentés kapcsán elvégzett vizsgálatról történő előfizetői értesítés, illetve a hiba kijavításának késedelmes teljesítése esetén (ÁSZF 6.2.2.5 pontja) a kötbér mértéke a vetítési alap

- kétszerese az értesítés késedelmes teljesítése esetén
- négyszerese a hiba kijavításának késedelmes teljesítése esetén, ha a hiba következtében az előfizető a szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni;
- nyolcszorosa a hiba kijavításának késedelmes teljesítése esetén, ha a hiba következtében a szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap:

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

6.3.3. A szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

A szolgáltatás minőségével kapcsolatos viták

Ha az előfizető nincsen megelégedve a szolgáltatás minőségével, ennek bejelentésekor - amennyiben a szolgáltató a bejelentésben állítottakkal nem ért egyet - jogosult hatósági vagy független műszaki szakértőket felkérni a meg nem felelés igazolására.

A hatósági vagy független műszaki szakértői vizsgálat során a szolgáltató képviselője jogosult jelen lenni. E személyek jegyzőkönyvben rögzített véleményét (mérési eredményeket) a szolgáltató köteles a meg nem felelés előfizető részéről történő igazolásául figyelembe venni. A szakértő költségeit utólagosan az a fél köteles viselni, akinek állításai valótlanak bizonyultak.

6.4. Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje

6.4.1. Az ügyfélszolgálat működése

A szolgáltató a szolgáltatással kapcsolatos valamennyi lényeges kérdésről, így különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeiről, az ügyfélszolgálati helyeken tájékoztatja előfizetőit, és lehetőséget biztosít az előfizetői szerződéssel kapcsolatos ügyintézésre.

A szolgáltató ügyfélszolgálati irodáiban a személyes ügyfélfogadást, valamint ügyfélszolgálatának telefonon, telefaxon való elérhetőségét biztosítja az előfizetők számára.

A szolgáltató által működtetett ügyfélszolgálati irodák évente 2 alkalommal szünnapot tartanak, mely napokon kizárólag a szolgáltatónak az ÁSZF 1.3 pontjában megjelölt egyéb elérhetőségein tehetik meg előfizetőink hibabejelentéseiket.

Az irodák zárva tartásának pontos - naptári dátum szerinti - időpontjáról a szolgáltató 15 nappal korábban tájékoztatja előfizetőit az irodákban kifüggesztett hirdeteménnyel útján.

6.4.2. A panaszok kezelési rendje

A szolgáltató a nyilvántartásba vett panaszt - amennyiben arra mód van - azonnal, de legkésőbb 30 napon belül megvizsgálja és a jogszabályi előírások betartásával az előfizetőt a vizsgálat eredményéről értesíti. Amennyiben a szolgáltató az előfizető panaszát elutasítja, szolgáltató köteles az előfizetőt írásban arról tájékoztatni, hogy panaszával - annak jellege szerint- mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A szolgáltató köteles megadni az illetékes hatóság, illetve a szolgáltató székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét.

6.4.3. Az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje

A szolgáltató köteles gondoskodni arról, hogy ügyfeleit, előfizetőit az általa megadott ügyfélszolgálati időben indokolatlan várakozás nélkül kiszolgálja. A személyes ügyfélszolgálaton a szolgáltató az ügyfelek és előfizetők aznapi kiszolgálását az iroda zárását legalább egy órával megelőzően érkezett ügyfelek és előfizetők esetében vállalja.

6.5. Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével 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 feltüntetése

Az ezzel kapcsolatos tájékoztatást az ÁSZF 6. számú melléklete 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, díjsomagok, Hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj

A szolgáltatás az egyedi előfizetői szerződésben és a jelen ÁSZF-ben meghatározott előfizetési díjért vehető igénybe, a díjazás szabadáras.

A díjazás magában foglalja azokat a szolgáltatásokat is, amelyeket nem közvetlenül a szolgáltató végez, hanem más szolgáltatótól rendel meg, és azt változatlan formában tovább értékesíti az előfizető részére (közvetített szolgáltatás). A közvetítés tényét a szolgáltató az előfizető részére kiállított számlában szerepelteti.

A szolgáltató számlázási rendszere zárt, külső személyek által nem manipulálható. A számlák aláírás nélkül hitelesek.

Az előfizetőt terhelő szolgáltatási díjak két csoportot alkotnak:

- a) egyszeri díjak, valamint
- b) havi előfizetési díjak.

7.1.1. Havi előfizetési díjak

7.1.1.1. Havi előfizetési díj

A havi előfizetési díjat az előfizetői szerződés alapján havonta (illetve az előfizető eltérő választása esetén a választott gyakorisággal), az ÁSZF 7.1.3 pontjában jelölt számlázási ciklusnak megfelelően, tört havi igénybevétel esetén az igénybevétellel arányos mértékben számítja fel a szolgáltató a szolgáltatás igénybevételéért, mely díj magában foglalja a rendszerüzemeltetés, karbantartás valamint a hibaelhárítás díját is. Az előfizetési díj nem tartalmazza a készülék üzemben tartási díjat. Az előfizető egy előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakoztatva 3 db végberendezésig egy havi díjat, illetve ennél több végberendezés esetén 2 készülékenként plusz egy-egy havi előfizetési díjat fizet. Digitális szolgáltatás igénybevétele esetén az egy ingatlanon belüli, 2. és 3. végberendezésen igénybe vett szolgáltatás után a szolgáltató a 3/a sz. mellékletben meghatározott havidíjat számítja fel.

A havi előfizetési díj mértéke programcsomagonként a jelen ÁSZF 1. számú mellékletét képező csatornakiosztásokon és a 3/a számú mellékletben került feltüntetésre üzleti előfizetők - az intézményi előfizetők (non profit szervezetek) kivételével – az igénybevett programcsomagra vonatkozó mindenkor hatályos havi előfizetési díj kétszeresének megfizetésére kötelesek.

7.1.1.2. Csökkentett előfizetési (szüneteltetési) díj

Az előfizető kérésére történő szüneteltetés esetén a havonta fizetendő csökkentett előfizetési díj összege, melyet a 3/a számú melléklet tartalmaz.

7.1.2. Egyszeri díjak

Az egyszeri díjak mértékét a 3/b számú melléklet tartalmazza, az egyszeri díjak fajtáit pedig a 7. számú Melléklet.

7.1.3 Számlázás ideje, módja, gyakorisága

A szolgáltató általi számlázás a szolgáltatónál vezetett előfizetői nyilvántartás, az előfizető által igénybevett szolgáltatás alapján történik. A szolgáltató kizárólag az előfizetői szerződésben szereplő, illetve az előfizetőnek biztosított és a jelen Általános Szerződési Feltételeknek megfelelő szolgáltatást jogosult kiszámlázni, az előfizetői szerződésben megjelölt díjak szerint.

A szolgáltató számlát állít ki az esedékes díjakról és egyéb fizetési kötelezettségekről (a továbbiakban együttesen: díjak). A szolgáltató a számlát a szolgáltatás hozzáférési pont címére küldi ki, amennyiben az előfizető nem jelöl meg ettől eltérő számlázási címet.

A számlázás történhet havonta, félévente és évente az előfizető választása szerint. Alapértelmezetten a számlázás ciklusának kezdő dátuma a hónap első napja. A szolgáltató fenntartja magának a jogot a számlázási ciklusok ettől eltérő meghatározására és azok módosítására.

A **számlázási időtartam** a szolgáltató számlázási rendszeréhez igazodik, a havi gyakoriság esetén a tárgyhoz 1. napjától a tárgyhoz 31. napjáig.

A számla kézbesítésének időpontja:

A szolgáltató a számlákat az előfizetők számára havi gyakoriság esetén a tárgyhónap 6. napjáig eljuttatja.

Amennyiben az előfizető a fenti időpontig nem kap számlát a szolgáltatótól, úgy azt az ügyfélszolgálati hívószámon köteles bejelenteni.

A szolgáltató jogosult készpénzben kérni az esedékes egyszeri és havi díjakat, melyről készpénzfizetési számlát állít ki.

Az előfizető által kezdeményezett csomagmódosítás és szünetelés alapján fizetendő előfizetési díj a szünetelés vagy módosítás kezdő időpontját követően elkészített első számlán jelenik meg.

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén, amennyiben az előfizetői szerződés megszűnésének időpontja az azt követő számlázási ciklusra vonatkozó számla zárása utáni időpontra esik, az előfizető a szolgáltatónak a megszűnés időpontjában fennálló szolgáltatási feltételek szerint kiállított számláját köteles kiegyenlíteni. A szolgáltató az előfizető által ilyen módon megfizetett előfizetési díjnak az előfizetői szerződés megszűnése okán szolgáltatással nem fedezett részét a soron következő számlázási ciklusra vonatkozó számlájával jóváírja az előfizető részére, és az előfizető döntése szerint beszámítja azt a szolgáltatótól igénybe vett más szolgáltatás díjába vagy az előfizető részére az előfizető választása szerint banki átutalással, vagy postai úton megfizeti.

7.1.4. A díjfizetés módja és ideje, a díjkiegyenlítés határideje

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

Az előfizetői hozzáférési pont kiépítés költsége nem díjnak, hanem költségtérítésnek tekintendő, ami az egyedi szerződésben meghatározott ütemezés szerint, előre vagy utólag esedékes.

A számlák befizetésének határideje a számlán minden esetben fel van tüntetve, és az előfizetők az esedékes díjakat ennek megfelelően a tárgyhoz 18. napjáig kötelesek megfizetni a szolgáltató részére.

Amennyiben a szolgáltató érdekkörében felmerült oknál fogva az előfizető később kap számlát az esedékes díjairól, úgy a rendelkezésre álló, a fentiekben meghatározott határidő a szolgáltató késedelmével meghosszabbodik.

Amennyiben valamely, rendszeresen számlázott díj módosításra kerülne, úgy a módosult díj a módosításról szóló értesítésben megjelölt hatályba lépés napjával kezdődően teljesített szolgáltatások vonatkozásában érvényes. Előre számlázott díjú szolgáltatások esetében a hatályba lépés napját követő időszakra számított új díjat a szolgáltató a megjelölt hatályba lépés napját megelőzően is feltüntetheti az előfizető felé kiállított számláján.

Előfizetői szerződés esetén a szolgáltató a havi díj tekintetében a postán megküldött számla helyett jogosult a szolgáltatás díjának készpénzben történő kiegyenlítését kérni.

7.1.5. Kedvezmények

A szolgáltató dönthet kedvezmények, akciók felkínálásáról, amelyek a havi- vagy egyszeri díjakat érinthetik. A szolgáltató a kedvezmények, akciók mértékét és részvételi feltételeit közzéteszi. Az előfizető – amennyiben az előfizetői szerződés másképp nem rendelkezik - egyszerre csak egy kedvezmény igénybevételére jogosult.

A jelen pontban, és az ÁSZF 9.2.3 pontjában foglaltak alkalmazása szempontjából kedvezménynek kizárólag az akciók részvételi feltételeiben és a szerződéses nyilatkozatokban, feltételekben, dokumentációban kifejezetten ilyenként megjelölt feltételek minősülnek.

7.1.5.1. Társasházi kedvezmény

Szolgáltató az előfizető által vállalt hűségnyilatkozat ellenében vagy határozott időtartamra kötött előfizetői szerződés alapján mennyiségi kedvezményt biztosíthat azon társasházak, lakásszövetkezetek tulajdonosársai, illetve tagjai számára, mely társasházak/lakásszövetkezetek a kedvezmény igénybevételére jelentkeznek, és legalább hat (6) lakással, illetve azok önálló épületei egyenként is legalább hat (5) lakással rendelkeznek, valamint a társasház/lakásszövetkezet tulajdonosársainak/tagjainak (vagy az ingatlan használatára feljogosított személyeknek) legalább 50%-a a szolgáltatóval előfizetői szerződést köt a kedvezménnyel érintett szolgáltatásokra. A kedvezmény mértéke, és a kedvezménnyel kínált szolgáltatási csomagok köre a szolgáltató által időről időre közzétett akciók feltételekben kerül meghatározásra. Abban az esetben, ha a szolgáltatóval szerződést kötő társasházi tulajdonosok/lakásszövetkezeti tagok aránya bármely egymást követő három hónapban 50% alatt marad, a szolgáltató a kedvezményt visszavonhatja.

7.1.5.2. Határozott időtartamú szerződéshez fűződő kedvezmény

A szolgáltató a mindenkori ÁSZF-ében meghatározottaktól kedvezőbb feltételek mellett biztosíthatja egyes szolgáltatások igénybevételét, amennyiben az előfizető határozott időtartamra köt a szolgáltatóval szerződést.

Amennyiben az előfizető az előfizetői szerződés megkötésekor a szolgáltató által közzétett valamely ajánlat alapján olyan kedvezményt vett igénybe, amelyet a szolgáltató meghatározott szolgáltatási szint igénybevételéhez és meghatározott időtartamra történő szerződéskötéshez kötött, abban az esetben a határozott időtartam alatt az előfizető a kedvezmény összegét elveszti az alábbi esetekben:

- a) amennyiben az előfizetői szerződését a határozott időtartam alatt rendes felmondással megszünteti;
- b) amennyiben az előfizetői szerződést a szolgáltató az előfizetőnek felróható okból mondja fel a 11.3.3 és 11.3.4 pontokban leírt okok miatt; Ezekben az esetekben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet, a szolgáltató az igénybevett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

- c) amennyiben az előfizető az igénybevett szolgáltatási színhez képest szerződés-módosítást kezdeményez, valamint határozott időtartamú szerződésének közös megegyezéssel történő megszüntetésével egyidejűleg új előfizetői szerződést köt;
- d) amennyiben az előfizető a szolgáltatás áthelyezését kéri olyan területre, ahol az előfizetői hozzáférési pont kiépítése nem lehetséges, vagy a szolgáltató nem nyújtja az igénybevett szolgáltatást;
- e) amennyiben az előfizető személyében változás áll be oly módon, hogy a szerződést egyéni előfizetőről üzleti/ intézményi előfizetőre kéri átírni;
- f) kiegészítő szolgáltatások esetében a fentiekén túlmenően akkor is, ha a kábeltelevíziós szolgáltatási szerződéshez fűződő kedvezményt az előfizető a fenti pontok miatt veszítette el.

A fenti esetekben az előfizető a határozott időtartamú szerződéshez fűződő kedvezményt elveszti, és köteles egy összegben visszafizetni – kötbéreként - az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott kedvezményeknek (melyek lehetnek havidíjból adott, egyszeri díjból nyújtott, vagy egyéb kedvezmények) a fenti a-e) pontokban meghatározott időpontig igénybevett összegét.

A szerződés megszüntetéséhez fűződő hátrányos jogkövetkezmények nem kerülnek alkalmazásra, amennyiben az előfizetői szerződés a fenti, c) pontban meghatározott okból szűnik meg, és az előfizető egyidejűleg a szolgáltatóval új, határozott idejű előfizetői szerződést köt ugyanazon szolgáltatás más szolgáltatási szintjére, és az új határozott idejű szerződést legalább az eredeti szerződés időtartamának lejáratí időpontjáig fenntartja, illetve az új szerződés tekintetében az a)-f) pontokban meghatározott körülmények az eredeti szerződés időtartamának lejáratí időpontjáig nem következnek be.

Az eredeti szerződés alapján nyújtott kedvezményt az előfizető elveszti, ha az így megkötött új szerződés tekintetében az a)-f) pontokban rögzített körülmények valamelyike az eredeti szerződés időtartamának lejáratí időpontjáig bekövetkezik. Ilyen esetben a szolgáltató jogosult az eredeti szerződés - annak megszűnésének időpontjáig - időarányos kedvezményeit, illetve az új szerződés tekintetében igénybevett időarányos kedvezményeket egy összegben érvényesíteni az Előfizetővel szemben.

Amennyiben az egyedi előfizetői szerződésben rögzített határozott időtartam eltelt, és az előfizető újabb határozott időtartamra nem köt előfizetői szerződést, ugyanakkor a szolgáltatást továbbra is igénybe veszi, úgy az előfizető a szolgáltatóval – ráutaló magatartással - határozatlan idejű előfizetői szerződést köt, az ÁSZF-ben foglalt havidíjon (listaáron). A határozott időtartam lejártáról szóló értesítésében a szolgáltató – választása szerint - az előfizető részére a határozatlan idejű szerződés keretében igénybe vehető kedvezményeket kínálhat. Ilyen tartalmú szolgáltatói ajánlat, vagy a szolgáltató által az ÁSZF-ben és az egyedi előfizetői szerződésben foglaltakhoz képest az előfizető számára biztosított kedvezmények megvonását követően (amennyiben ezek helyett újak nem kerülnek felajánlásra) az előfizetői szerződés annak eredeti feltételei szerint, azaz listaáron folytatódik tovább. A kedvezmények ilyen módon történő biztosítása vagy megvonása az előfizetői szerződés feltételeiben nem eredményez módosítást, azaz ÁSZF-ben és az előfizetői szerződésben rögzítettekhez képest, az előfizető javára történő eltérésként minősül.

7.1.5.4. Határozatlan időtartamú szerződéshez fűződő kedvezmény

A szolgáltató a mindenkori ÁSZF-ében meghatározottaktól kedvezőbb feltételek mellett biztosíthatja egyes szolgáltatások igénybevételét határozatlan időtartamú szerződés megkötése mellett is. A kedvezőbb feltételeket és alkalmazásuk szabályait az előfizetői szerződés elválaszthatatlan részét képező akciós feltételek tartalmazzák. Amennyiben a kedvezmény meghatározott időtartamon keresztül az ÁSZF-ben foglalt díjakhoz képest alacsonyabb díjazást jelent, az előfizetői szerződés létrejöttével és a szolgáltatás igénybevételének megkezdésével az előfizető elfogadja, és kifejezetten tudomásul veszi, hogy a meghatározott időtartam elteltével a szolgáltatás az ÁSZF-ben foglalt díjazáson vehető igénybe. Amennyiben a kedvezmény határozatlan időtartamon keresztül jelent az ÁSZF-ben foglalt díjakhoz

képest alacsonyabb díjazást, a szolgáltatás a kedvezményes díjon a Szolgáltató ellenkező értesítéséig vehető igénybe.

Ezen, a kedvezmények megvonásáról szóló szolgáltatói értesítés nem minősül az előfizetői szerződés módosításának. A szolgáltató a kedvezmények megvonásáról szóló értesítésében a szolgáltató – választása szerint - az előfizető részére új kedvezményeket kínálhat; új szerződés megkötésére vonatkozó ajánlat vagy szerződésmódosítási ajánlat formájában, Ilyen tartalmú szolgáltatói ajánlat hiányában az előfizetői szerződés a kedvezmények megvonását követően annak eredeti feltételei szerint folytatódik tovább.

7.1.6. Késedelmi kamat

Szolgáltató jogosult késedelmes fizetés esetén késedelmi kamatot felszámolni előfizető felé. A késedelmi kamat mértéke: a tartozás összegének a Ptk. 301 § (1) bekezdésében és 301/A. §-ában meghatározott, a késedelemmel érintett naptári félévet megelőző utolsó napon érvényes jegybanki alapkamattal megegyező mértékű késedelmi kamat százaléknak és a késedelmes napok számának szorzata.

A késedelmes időszak első napja a befizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamat százalékos mértéke egyéni előfizető esetében a Ptk. 301 § (1) bekezdésében meghatározott mérték, üzleti/intézményi előfizető esetén a Ptk. 301/A. § szerinti mérték.

Késedelmi kamat illeti meg a szolgáltatót alaptalan díjreklamáció esetén a fizetési határidőig be nem fizetett számlaösszegre vonatkozóan.

A szolgáltató által hibásan kiszámlázott és pénzügyileg rendezett tételek esetében - az előfizetői díjreklamáció jogossága esetén - az előfizetőt a fent hivatkozott késedelmi kamattal egyező mértékű jóváírás illeti meg a befizetés és az előfizetőnek való visszautalás közti időszakra.

7.2. A kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések

7.2.1. Fizetési módok

Az előfizető saját választása szerint készpénzben, pénzügyintézetten keresztül egyenlítheti ki számláit.

7.2.1.1. Készpénzes fizetési módok:

- a) a szolgáltató által biztosított postai készpénz-átutalási megbízással;
- b) az ügyfélszolgálati irodában történő befizetéssel;
- c) az Előfizetőt felkereső üzletkötő (díjbeszedő) részére történő befizetéssel.

7.2.1.2. Pénzügyintézetten keresztül történő fizetési módok:

- a) az előfizető által kezdeményezett, illetve indított banki átutalással;

A számla azon a napon kiegyenlített, amikor a szolgáltató bankszámláján az előfizető által fizetett összeg jóváírásra kerül, illetve a postai, pénztári vagy díjbeszedői befizetés napja.

7.3. Az akciók és akciós díjak elérhetősége

A szolgáltató dönthet kedvezmények, akciós ajánlatok felkínálásáról, amelyek a havi- vagy egyszeri díjakat érinthetik. A szolgáltató a kedvezmények, akciók mértékét és részvételi feltételeit honlapján közzéteszi. Az előfizető egyszerre csak egy kedvezmény igénybevételére jogosult. A szolgáltató az egyes akciókban választása szerint határozza meg a részvételre jogosultak körét, és a részvétel

egyéb feltételeit. A szolgáltató – mivel szerződéskötési kötelezettség nem terheli – jogosult az akcióban való részvételt bármely előfizető vagy ügyfél tekintetében megtagadni.

7.4. A kártérítési eljárás szabályai

Amennyiben az előfizetőt a szolgáltató eljárása, magatartása okán kár éri, az előfizető jogosult a kártérítés iránti igényét - az annak igazolására szolgáló, a polgári jog általános szabályai szerint a kártérítési igény elbírálásához szükséges minden adat megadásával - a jelen [ÁSZF 6.2 pontjában](#) meghatározott módon a Szolgáltató felé bejelenteni. A kártérítési igény elbírálásához szükséges minden adat hiánytalan beérkezését követően a bejelentést a szolgáltató a jelen [ÁSZF 6.2 pontjában](#) meghatározott általános szabályok szerint vizsgálja és válaszolja meg az előfizető részére.

7.5. A kötbér meghatározása, mértéke és módjai

A szolgáltató a jelen [ÁSZF 6.2.2 pontjában](#) meghatározott szerződésszegése esetén az előfizető részére a jelen [ÁSZF 6.3.2 pontjában](#) meghatározott mértékű kötbér megfizetésére köteles.

8. Szerződés időtartama

8.1. A szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei

8.1.1. A szerződés időtartama, a legrövidebb szerződési időszak

Az előfizetői szerződés határozott és határozatlan idejű lehet. Határozott idejű szerződés legfeljebb 24 (huszonnégy) hónapos időtartamra vagy a mindenkor akciós ajánlatokban meghatározott időtartamra köthető. A határozott időtartamra kötött előfizetői szerződés a határozott időtartam lejártával, annak utolsó napján megszűnik. A határozott időtartam lejártát követően a felek ráutaló magatartása alapján határozatlan időtartamú szerződés jön létre különösen, de nem kizárólagosan abban az esetben, ha a szolgáltató a határozott időtartam lejártát követően a szolgáltatást tovább nyújtja, az előfizető pedig a határozott időtartam lejártát követően a szolgáltatást legalább 15 napon keresztül igénybe veszi. A szolgáltató a határozott időtartam lejártát megelőzően tájékoztatja az előfizetőt, hogy a határozott időtartam alatt igénybevett szolgáltatást milyen díjon kínálja tovább az előfizetőnek, mely nem lehet magasabb, mint a lejárat napján hatályos listaár. Az előfizető ráutaló magatartása az értesítésben foglalt díjon történő szolgáltatás igénybevételére irányul. Az előfizető az értesítést követően, de a határozott időtartam lejártát követő 15 napon belül tájékoztathatja a szolgáltatót arról, hogy a határozatlan időtartamú szerződés létrejöttét nem kívánja.

8.2. Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok

A jelen pontban foglalt szolgáltatói kötelezettségek kizárólag az ÁSZF-ben meghatározott szolgáltatásokra irányadó ÁSZF és előfizetői szerződés rendelkezésekre vonatkoznak.

Az ÁSZF 3. pontjában meghatározott, elektronikus hírközlési szolgáltatásoknak nem minősülő szolgáltatásokra vonatkozó rendelkezések kizárólag az előfizetők teljes körű tájékoztatása érdekében kerültek egységes szerkezetbe szerkesztésre a szolgáltatásra vonatkozó feltételekkel, így azok módosítása – tekintettel arra, hogy e járulékos szolgáltatásokra vonatkozó rendelkezések nem tartoznak az Eht. hatálya alá – nem minősül a jelen ÁSZF, vagy az előfizetői szerződés Eht. 130-132.§-ai szerinti

módosításának, így az Eht. 144.§-ban foglalt tájékoztatási kötelezettség sem terheli e vonatkozásban a szolgáltatót.

8.2.1. Szerződésmódosítás fajtái, alakiséga

Az előfizetői szerződés közös megegyezéssel a felek egyező akaratnyilvánításával módosítható, illetőleg az alább, illetve jogszabályban meghatározott esetekben egyoldalúan.

A szerződésmódosításra a szerződéskötésre vonatkozó eljárási szabályokat kell alkalmazni, azaz a szerződés módosítható írásban, szóban vagy ráutaló magatartással. Az előfizető bármilyen szerződésmódosítási kérelmének a Szolgáltató csak abban az esetben tesz eleget, ha előfizetőnek a szolgáltatóval szemben fennálló, nem vitatott díjtarozása nincs.

Ha az előfizető képviselőjében harmadik személy az előfizetői szerződés ügyfélszámának megadásával az ügyfélszolgálati irodában az előfizetői szerződés módosítását kezdeményezi, a szolgáltató a harmadik személyt az előfizető által szerződéskötésre meghatalmazott képviselőnek tekinti. Távollévők közötti szerződésmódosítás kezdeményezése esetén, ha a módosítást az előfizető képviselőjében harmadik személy az előfizető ügyfélszámának megadásával kezdeményezi, a szolgáltató a harmadik személyt az előfizető által szerződésmódosításra meghatalmazott képviselőnek tekinti. Ezek a rendelkezések nem alkalmazhatók, ha az előfizető a szolgáltatóval közölt írásbeli nyilatkozatban eltérően rendelkezett.

8.2.2. A szolgáltató egyoldalú módosítási joga

8.2.2.1. A szolgáltató az előfizetői szerződést az alábbi esetekben módosíthatja egyoldalúan:

a) ha azt jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy
b) az egyedi előfizetői szerződésben vagy ÁSZF-ben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását. Ilyen, a szolgáltatót az egyedi előfizetői szerződés egyoldalú – lényegesnek nem minősülő - módosítására feljogosító esetek a következők:

1.) a gazdasági (különösen az üzemeltetési, működési költség változása, infláció) és/vagy műszaki (pl. fejállomás csere, hálózati fejlesztések) körülmények olyan változása, amelyek következtében a szolgáltató az előfizetőknek nyújtott szolgáltatást a korábbiakhoz képest megváltozott feltételekkel képes csak nyújtani;

2.) a szolgáltatások megfelelő minőségű biztosításának szükségessége;

3.) az elírások javítása;

4.) a közérthetőséget szolgáló, az adott rendelkezés tartalmát vagy a már nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit érdemben nem érintő javítások, pontosítások, átfogalmazások, a szöveg szerkezetében történt módosítások (ideértve az egyes szolgáltatási csomagok nevének módosítását is);

5.) ha a szerződéses jogviszonyok, szerzői jogi okok, az előfizetői igények, a jelszolgáltatás körülményei vagy egyéb érdekek, körülmények figyelembe vételével (ide értve az előfizetői igények, valamint a műsordíjak gazdasági hatásának és a műsorok minőségi jellemzői adatainak összevetését is) a programválaszték, a programcsomagokban található csatornák, vagy a programcsomagok száma, összeállítása módosul;

6.) amennyiben a módosítás az előfizető által igénybe vett szolgáltatás valamely jellemzője, vagy valamely rendelkezés tekintetében az előfizetőre nézve kedvező változást eredményez;

7.) amennyiben a szolgáltató a szolgáltatást határozatlan idejű szerződés keretében, az ÁSZF-ben meghatározott szolgáltatási díjakhoz képest kedvezményes díjon nyújtja az előfizető részére, oly módon, hogy a kedvezmény biztosítására meghatározott időtartamot nem garantál, vagy a garantált kedvezményes időtartam lejár, és a nyújtott kedvezményt a szolgáltató visszavonja, vagy annak mértékét megváltoztatja.

- c) Vis Maior, vagy a szolgáltatón kívül álló bármely körülményben (különösen valamely szolgáltatott műsor megszűnése vagy a műsortulajdonosnak műsora terjesztésére vonatkozó rendelkezésének megváltozása, az adókban, közterhekben és szabályzóknak történt változások, megnövekedett szállítói és nagykereskedelmi költségek) bekövetkezett lényeges változás indokolja.
- d) az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az előfizető számára előnyös módon változnak meg.

Az Előfizetői Szerződés lényeges módosításnak minősül különösen a Szolgáltatás igénybevételének feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás.

Szolgáltató az Előfizetői Szerződés egyoldalú módosítása esetén az Előfizetőt a mód 144. § (3)-(6) bekezdéseiben, valamint a **Rendelet** 15. § (2)-(3) és (6) bekezdéseiben foglaltak szerint.

8.2.2.2. A szolgáltató az Általános Szerződési Feltételeket a 8.2.2.1 pontban meghatározott, valamint az alábbi esetekben módosíthatja egyoldalúan:

- 1.) az ÁSZF szövegére irányuló egyéb módosítás, amely nem érinti a már nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit, melyek: a szöveg helyesbítése, pontosítása, átfogalmazása, illetve folyamatok módosítása (ideértve az egyes szolgáltatási csomagok nevének módosítását is);
- 2.) szolgáltatási csomagok megszüntetése a jövőre nézve, azzal, hogy ez a már megkötött egyedi előfizetői szerződéseket nem érintheti.

Az ÁSZF lényeges módosításának minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás.

Új szolgáltatás, szolgáltatási csomag bevezetése esetén - amennyiben azok nem érintik a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó feltételeket, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken - a fenti egyoldalú módosításra vonatkozó szabályok nem vonatkoznak, és az Előfizetők azokról a hatálybalépést megelőzően vagy azzal egy időben kerülnek tájékoztatásra.

Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítása esetén az előfizetőt a módosítás hatálybalépését megelőzően legalább 30 (harminc) nappal köteles értesíteni az ÁSZF 9.2.2.1 pontjában foglaltaknak megfelelő módon, az alábbi tartalommal:

- a) pontos utalás az ÁSZF módosított rendelkezéseire;
- b) a módosítások lényegének rövid leírása;
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontja;
- d) a módosított és közzétett ÁSZF elérhetősége;
- e) a módosítás indokolása;
- f) az előfizetőt az egyoldalú módosításra tekintettel megillető jogosítványok.

A szolgáltató nem köteles a 30 (harminc) napos értesítési határidő betartására olyan esetekben, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatások feltételeit nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

8.2.3. Az előfizetőt, ügyfelet az előfizetői szerződés és az Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogok

Amennyiben a módosítás az előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az előfizető az értesítés kézhezvételétől, illetőleg a közlemény megjelenésétől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult – azonnali hatállyal - felmondani az előfizetői szerződést.

Amennyiben az előfizető az egyedi előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartamig, az ebből eredő kedvezményekért veszi igénybe, úgy az előfizető a szerződést csak akkor mondhatja fel jogkövetkezmények nélkül, ha a módosítás az általa igénybe vett kedvezményeket kedvezőtlenül érinti. Amennyiben az előfizető e feltételekkel mondja fel a

szolgáltatásra irányuló szerződést, úgy a szolgáltató nem követelheti a kedvezményeknek a felmondást követő időszakra eső összegét.

Nem mondhatja fel jogkövetkezmények nélkül az előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést abban az esetben, ha az előfizetői szerződést a határozott időtartamból eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet, a szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

Amennyiben a szolgáltató az egyoldalú előfizetői szerződés vagy ÁSZF módosításáról szóló értesítésében megadott határidőn belül az előfizető nem él a szolgáltatói szerződésmódosítás esetére megillető jogával, úgy ezen magatartások az előfizető részéről a módosított feltételek elfogadását jelentik.

Amennyiben az előfizetői szerződés vagy ÁSZF módosítására a szolgáltatási díjak változása miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása elfogadásnak minősül, ha arról a felek az egyedi előfizetői szerződésben ekként állapodtak meg.

Amennyiben a szolgáltatásra irányuló ajánlat megtételét követően a szolgáltató az ÁSZF-et egyoldalúan módosítja, abban az esetben az ÁSZF közzétételét követő 8 (nyolc) napon belül az ügyfél minden hátrányos jogkövetkezmény nélkül elállhat a szerződés megkötésétől.

8.2.4. Az Előfizetői Szerződés Felek általi, kölcsönös akarat-elhatározással történő módosítása

A szolgáltató az előfizetői szerződés módosítását a szerződés megkötésére vonatkozó szabályok szerint írásban, szóban vagy ráutaló magatartással kezdeményezheti. Az előfizető a szolgáltató kezdeményezését az előfizetői szerződés módosítására a következő módon fogadhatja el, amely elfogadással az előfizetői szerződés módosítása – a szerződésmódosítási ajánlatban megjelölt feltételekkel és időpontban - hatályba lép:

- a) postai úton megküldött írásbeli kifejezett nyilatkozatával;
- b) elektronikus levélben megküldött kifejezett nyilatkozatával;
- c) közvetlen egyéb elektronikus hírközlés útján hozzájárulásával;
- d) ráutaló magatartással.

Az előfizetői szerződés módosítására vonatkozó ajánlat ráutaló magatartással történő elfogadását jelenti az előfizető részéről különösen a szolgáltatás, illetőleg a szolgáltatás megváltozott feltételrendszer szerinti igénybevétele vagy a szolgáltató által számlázott díjak előfizető általi megfizetése. Önmagában a nyilatkozattétel elmulasztása csak akkor tekinthető ráutaló magatartással történő elfogadásnak, amennyiben ebben a felek az egyedi előfizetői szerződésben megállapodtak.

A nyilatkozattétel elmulasztása – ráutaló magatartással létrejött előfizetői szerződés kivételével - nem minősülhet az előfizető vagy az ügyfél számára többletterhet jelentő, az adott (előfizető által igénybe vett) szolgáltatáshoz kapcsolódó új, illetve kiegészítő szolgáltatás megrendelését eredményező szerződésmódosításra vonatkozó ajánlat elfogadásának.

Az előfizető jogosult a szolgáltatónál – a jelen ÁSZF-ben meghatározott kapcsolattartási pontokon - kezdeményezni az előfizetői szerződés módosítását. Amennyiben az előfizető saját elhatározásából a szolgáltatót elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján történő értesítéséhez hozzájárult. Az előfizető által kezdeményezett előfizetői szerződés módosítás annak szolgáltató általi elfogadásával jön létre, és a felek megállapodása szerint lép hatályba.

8.3. Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje

8.3.1. Áthelyezés

Ha az előfizető az előfizetői hozzáférési pontot a szolgáltató szolgáltatási területén belül változtatni kívánja, a szolgáltató az előfizető erre irányuló kérelme teljesítésének műszaki feltételeit az igény beérkezését követő 15 napon belül megvizsgálja, és annak eredményéről az előfizetőt írásban értesíti.

Áthelyezés a szolgáltató szolgáltatási területén és csak akkor biztosítható, ha a kért új előfizetői hozzáférési ponton a szolgáltató az [ÁSZF 4. pontjában](#) meghatározott, megfelelő műszaki feltételekkel rendelkezik. Ha a szükséges műszaki feltételek nem állnak fenn, akkor a szolgáltató az előfizető igényét elutasítja, és őt erről a tényről írásban értesíti.

Amennyiben a kérelem teljesítésének műszaki feltételei fennállnak, szolgáltató az előfizető áthelyezésre irányuló kérelmét az igény beérkezésétől számított 30 (harminc) napon belül, vagy az előfizető által az igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb annak beérkezésétől számított 3 (három) hónapon belül az [ÁSZF 5. pontjában](#) foglalt, az előfizetői hozzáférési pont létesítésére vonatkozó szabályok szerint teljesíti.

Az áthelyezés díjköteles, melynek mértékét a [3/b számú melléklet](#) tartalmazza.

Szolgáltató nem köteles áthelyezni az előfizetői hozzáférési pontot az előfizető kérésére akkor, ha az előfizetőnek a szolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn.

Szolgáltató nem köteles áthelyezni a szolgáltatást abban az esetben, ha a szolgáltatás áthelyezése műszakilag lehetséges ugyan, azonban az előfizető az áthelyezéssel érintett ingatlanokon nem biztosítja az előfizetői hozzáférési ponthoz történő hozzáférés lehetőségét feltéve, hogy az áthelyezéshez a hozzáférésre szükség van. Amennyiben az áthelyezésre az előfizetőnek felróható fenti okból nem kerül sor a szolgáltató általi, a teljesítési időpont megjelölését tartalmazó előfizetői értesítést követő 30 napon belül, ez a tény a szolgáltatás az [ÁSZF 12.1. j\)](#) pontban foglalt lehetetlenülésének minősül, melynek következtében a 30. napon az előfizetői szerződés megszűnik.

8.3.2. Átírás

Szolgáltató az előfizető kérésére - a [3/b sz. mellékletben](#) meghatározott átírási díj fizetése ellenében - módosíthatja az előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be anélkül, hogy az előfizetői hozzáférési pont helye megváltozna. Nem tekintendő átírásnak az előfizető adatainak változása, amennyiben személye nem változik. Az előfizető átírás esetén belépési díj fizetésére nem kötelezhető.

Előfizető és az új ügyfél közös kérelme alapján a szolgáltató az előfizetői szerződést a szolgáltató által meghatározott alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 (tizenöt) napon belül átírja az új ügyfélre, amennyiben a műszaki feltételek nem változnak, és az új ügyfél az előfizetői hozzáférési pontnak helyt adó ingatlan jogszerű használója. Díjtartozás esetén a szolgáltató az átírási kérelmet teljesítheti azzal a feltétellel, hogy ebben az esetben a díjhátralék megfizetésére az új (jogutód) előfizető lesz köteles.

A teljesítési határidő a formai és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezését követően kezdődik meg. A határidő be nem tartása esetén a szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizedével megegyező összegű kötbért köteles fizetni, és a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán jóváírni.

Az átírási kérelem elutasítása esetén a szolgáltató a kérelmezőt postai úton írásban vagy egyéb elektronikus hírközlés útján értesíti.

Amennyiben egyéni előfizetői szerződés átírását kéri üzleti/intézményi ügyfélre, az üzleti/intézményi illetve egyéni előfizetőre vonatkozó a 3/b. számú mellékletben közölt egyszeri belépési díj különbözetet is meg kell fizetni, de az átírást kérő ebben az esetben sem köteles belépési díjat fizetni a szolgáltatónak.

Az átírás feltételei nem alkalmazhatóak arra az esetre, ha az átírással egyidejűleg az előfizetői hozzáférési pont helye is megváltozik. A szolgáltató új szerződéskötési igényként kezeli azt az esetet, amikor egyidejűleg átírás és áthelyezés iránti kérelem kerül hozzá benyújtásra.

8.3.3. Csomagmódosítás

Előfizető a szolgáltatási jogviszony időtartama alatt díjfizetési kötelezettség nélkül naptári évenként egy alkalommal kezdeményezhet szolgáltatási csomag módosítást. Naptári évenként több mint egy alkalommal előforduló szolgáltatási csomag módosítás esetén az előfizetőt a 3/b sz. mellékletben meghatározott díjfizetési kötelezettség terheli.

Az új programcsomag igénybevételét a szolgáltató a kérelem tudomásulvételét követő 5 (öt) munkanap alatt biztosítja – a felek ellenkező megállapodásának hiányában. Előfizető az új szolgáltatási csomag igénybevételére vonatkozó nyilatkozatát legkorábban a módosításnak előfizető által szándékolt megvalósulását megelőző 30. naptól teheti meg joghatályosan. A Szolgáltató nem köteles az előfizető szolgáltatási csomagját módosítani, ha az előfizetőnek a szolgáltatóval szemben díjtarozása áll fenn.

Abban az esetben, ha az előfizető szolgáltatási csomagját olyan csomagra módosítja, melyhez az előfizetőnél kihelyezett, a szolgáltató tulajdonát képező eszköz cseréje szükséges, illetve ha az előfizető egyéb okból ezen eszköz cseréjét kéri, az előfizető köteles a 3/b mellékletben meghatározott Médiaeszköz-csere adminisztrációs díjat és ezen felül, kiszállási díjat megfizetni. Ilyen esetben a régi eszköz visszaszolgáltatásával kapcsolatos kötelezettségek az előfizetőt az új eszköz telepítésekor ugyanúgy terhelik. A díjfizetési kötelezettség nem vonatkozik arra az esetre, ha a csere az eszköznek az előfizetőnek fel nem róható műszaki hibája miatt szükséges.

A határozott időtartamra kedvezményes feltételekkel megkötött előfizetői szerződés szolgáltatási csomagja csak az előfizetői szerződésben, így különösen az ÁSZF-ben és a vállalt akciós feltételekben meghatározott jogkövetkezmények terhe mellett módosítható.

8.3.4. Változás az előfizető adataiban

Előfizető az előfizetői szerződésben szereplő adatokban bekövetkezett változást – ideértve a számlázási cím változását is - köteles haladéktalanul, de legkésőbb az adatváltozást követő 15 (tizenöt) napon belül bejelenteni a szolgáltatónak. A bejelentés elmulasztásából vagy késedelmes teljesítéséből eredő kárért szolgáltató nem felel.

9. Adatkezelés, adatbiztonság

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

A szolgáltató köteles az előfizetőről az üzleti kapcsolat során tudomására jutott adatokat és információkat a hatályos adatvédelmi jogszabályi rendelkezések, és az előfizető adatkezelési nyilatkozatai szerint kezelni.

A szolgáltató az előfizetők személyes adatainak kezelési feltételeiről Adatkezelési Tájékoztatót tart hatályban, amely a jelen ÁSZF 5. számú mellékletét képezi.

A szolgáltató az adatvédelmi követelmények érvényesítése és az azokkal kapcsolatos feladatok ellátása céljából belső adatvédelmi felelőst nevez ki. Az adatvédelmi felelős nevét, beosztását és elérhetőségét az Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza.

9.2. Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről

Az előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltató az ügyfélszám megadásán keresztül végzi el az előfizető azonosítását minden olyan esetben, amikor arra az előfizető személyazonosító okmányaiból történő közvetlen meggyőződés útján nincs lehetőség. Az előfizető saját érdekében vállalja, hogy ügyfélszámát magántitokként kezeli, azt illetéktelen harmadik személy részére nem adja át, nem teszi hozzáférhetővé. Az előfizető tudomásul veszi továbbá, hogy a szolgáltató az előfizető ügyfélszámát a szolgáltatónak megadó harmadik személyt jogosult úgy tekinteni, mint akit az előfizető a szolgáltatóval szembeni képviselőjére meghatalmazott, kivéve, ha az előfizető a szolgáltatóval közölt írásbeli nyilatkozatban eltérően rendelkezett.

A szolgáltató adatkezelésével kapcsolatos egyéb tájékoztatást az ÁSZF 5. számú mellékletét képező Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza.

10. Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékhez, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásához, értéknövelt szolgáltatások nyújtásához, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez, tételes számla igényléséhez, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok, egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat)

Amennyiben a szolgáltató a szolgáltatásra kötött előfizetői szerződésben üzleti előfizetőkre az [Eht](#)-ban vagy a [Rendelet](#)-ben meghatározott eltérést alkalmaz, és az igénybe vett szolgáltatás egyéni előfizetők részére is elérhető, a KKV az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal jogosult kérni az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásában történő alkalmazását.

Az előfizető jogosult a szerződés megkötésekor vagy azt követően nyilatkozni az elektronikus értesítés (elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítés) elfogadásáról. Az előfizető az elektronikus értesítés elfogadására vonatkozó nyilatkozatát bármikor, ingyenesen, a szolgáltató ügyfélszolgálati elérhetőségeinek valamelyikén jogosult módosítani.

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 a jelen pont szerinti nyilatkozatát írásban jogosult módosítani és a szolgáltató a módosítást a nyilvántartásaiban legfeljebb 8 (nyolc) napon belül átvezeti.

Az előfizető egyéb nyilatkozatait az előfizetői szerződés megkötésekor és az előfizetői jogviszony fennállása alatt írásban vagy a szolgáltató ügyfélszolgálati elérhetőségein teheti meg, vagy módosíthatja.

A szolgáltató az előfizetőnek a [Rendelet](#) hatályba lépése előtt megtett nyilatkozatait az [Eht](#). és a rendelet szerint érvényesnek és megadottnak tekinti.

11. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná

11.1. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei

Az előfizetői szerződés megszűnik:

- a) a szerződésben meghatározott idő elteltével;
- b) az előfizető halálával, vagy jogutód nélküli megszűnésével;
- c) szolgáltatói és előfizetői rendkívüli felmondással;
- d) az előfizető rendes felmondásával;
- e) szolgáltatói rendes felmondással;
- f) a szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével;
- g) egyéni előfizető elhalálozása esetén;
- h) üzleti/intézményi előfizető jogutód nélküli megszűnésével;
- i) a felek közös megegyezésével;
- j) Az [Eht](#) 134.§ (11) bekezdésében foglalt felhatalmazása alapján a szolgáltatás nyújtásának lehetetlenülése esetén;
- k) a kiegészítő szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződés megszűnik, ha a kábeltelevízió szolgáltatási csomagra megkötött előfizetői szerződés bármely okból megszűnik, és az előfizető egyidejűleg nem köt új kábeltelevízió szolgáltatási előfizetői szerződést (az előfizető nem rendelkezik hatályos kábeltelevízió szolgáltatási előfizetői szerződéssel).
- l) az előfizetőnek a hozzáférési ponthoz tartozó ingatlan használatára való jogosultsága megszűnik, az erről való tudomásszerzés napjával.

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.

11.2. Előfizetői felmondás

Az előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést legfeljebb 8 napos felmondási határidővel bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül rendes felmondás útján felmondani.

A felmondást a területileg illetékes ügyfélszolgálati irodához, illetőleg a központi ügyfélszolgálati irodához kell eljuttatni, írásban, szóban vagy telefonon tett bejelentéssel. Az előfizetői szerződés megszűnése nem mentesíti az előfizetőt a jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítésének, illetve az előfizető birtokában levő, a szolgáltató tulajdonát képező eszközök visszaszolgáltatásának kötelezettsége alól.

Az előfizetői szerződés az előfizető által ráutaló magatartással is megszüntethető oly módon, hogy az előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez a szolgáltató által biztosított eszközöket rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban, azok minden tartozékával a szolgáltató részére – az előfizető személyének azonosítására alkalmas módon - eljuttatja. Ilyen esetben a felmondási idő az eszközök szolgáltató részére történő megérkezésétől számítandó.

Az előfizető és a szolgáltató megállapodhatnak abban, hogy az előfizető egy általa megjelölt határnapra mondja fel az előfizetői szerződést. Ebben az esetben az előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a határnapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megküldésétől számított 8. és 30. nap között lehet. A szolgáltató e határnapon köteles a szolgáltatást megszüntetni.

A határozott időtartamra megkötött előfizetői szerződést az előfizető csak az előfizető által igénybe vett kedvezmények visszatérítésének terhével mondhatja fel.

A határozott idejű előfizetői szerződés előfizető általi, a szolgáltató alábbiakban meghatározott szerződésszegő magatartása miatti rendkívüli felmondása esetén a szolgáltató a fenti jogkövetkezményeket nem alkalmazhatja.

- a) a szolgáltató a hibabejelentéseit követően a hibát 30 napig nem tudja elhárítani;
 - b) a műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltató az igénybe vett szolgáltatás csatornakiosztását az Eht. 132. § (2a) bekezdésbe ütközően módosítja.
- Az előfizető rendkívüli felmondása esetén az előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

11.3. Szolgáltatói felmondás

11.3.1. A szolgáltatói felmondás alaki és tartalmi követelményei

A szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását

- a) írásban, tértivevényes levélben;
- b) amennyiben az előfizetői szerződésben az előfizető hozzájárult, elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben köteles az előfizetőnek megküldeni.

Az előfizető szerződésben szereplő címére tértivevényesen megküldött felmondó levél a sikertelen kézbesítés megtörténtét követő 5. munkanapon kézbesítettnek tekintendő, amennyiben az „nem kereste”, „nem fogadta el”, „ismeretlen”, vagy „elköltözött” jelzéssel érkezik vissza.

Az elektronikus dokumentum illetve elektronikus levél kézbesítésének szolgáltató által hitelesen igazolhatónak kell lennie, kivéve, ha az előfizetőt a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a szolgáltató nem rendelkezik az előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ez esetben a szolgáltató az előfizetőt az előfizetői szerződés felmondásáról az Eht. 144. § (4) bekezdésében meghatározott egyéb módon is értesítheti.

A szolgáltató általi felmondásnak minden esetben tartalmaznia kell

- a) a felmondás indokát, és
- b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, és
- c) ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, akkor az előfizető tájékoztatását arról, hogy ha az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával.

11.3.2. A szolgáltató rendes felmondása

A szolgáltató a határozott vagy határozatlan idejű előfizetői szerződést 60 (hatvan) napos határidővel jogosult felmondani.

11.3.3. A szolgáltató rendkívüli felmondása az előfizető szerződésszegése miatt

A szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést 15 (tizenöt) napos határidővel felmondhatja, ha

- a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, ideértve azt az esetet is, amikor az előfizető szolgáltató tulajdonát képező eszközökön a szolgáltatón kívüli személlyel végeztet karbantartási, illetve javítási munkákat, vagy azokat megrongálja, és az előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követő 3 napon belül sem szünteti meg;
- b) az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze;
- c) az előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja, különösen:

(i) az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően is jogosulatlanul vételezi a műsorjelet, azt, vagy a rendelkezésére bocsátott berendezéseket harmadik személynek jogellenesen továbbítja, átadja vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja, mellyel szerzői- és szomszédos jogi jogsértést követ el; vagy

- (ii) ha az előfizető a beltéri egység működéséhez szükséges szoftverhez illetéktelen személynek hozzáférést biztosít, vagy a kódolási algoritmus, illetve a szoftver forráskódjának megfejtésére irányuló tevékenységet végez, vagy ezekre kísérletet tesz, és ezzel szerzői jogi jogsértést követ el;
- (iii) az előfizető a szolgáltató által rendelkezésére bocsátott berendezéseket nem rendeltetésszerűen használja (ide értve a sérülését is, mellyel szerzői jogi jogsértést követ el a szerzői jogokról szóló [1999. évi LXXVI. törvény](#) értelmében), és az előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítés közzétételétől számított 3 napon belül sem szünteti meg;

A szolgáltató a szerződésszegés megszüntetésére értesítésében a [12.3.3 \(b\) pont](#) esetében 8 napot, egyéb szerződésszegés esetében 3 (három) napot biztosít.

11.3.4. A szolgáltató rendkívüli felmondása az előfizető díjtartozása miatt

A szolgáltató az előfizetői szerződést 30 (harminc) napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítésben megjelölt fizetési határidőig sem egyenlítette ki.

Nem jogosult a szolgáltató felmondani az előfizetői szerződést, ha

- a) a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget; illetőleg havi előfizetési díj hiányában vagy 6000 (hatezer) forintnál magasabb előfizetési díj esetén a 6000 forintot; vagy ha
- b) az előfizető a díjtartozásösszegezését vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy a szolgáltatás esedékes, nem vitatott további díjait folyamatosan megfizeti.

11.3.3. a 11.3.3 és 11.3.5 pont szerinti szolgáltatói felmondás közös szabályai

A szolgáltató jogosult a szolgáltatás felmondása helyett az előfizető díjtartozása esetén 3 (három) havi előfizetői díjnak megfelelő vagyoni biztosítékot kérni.

Amennyiben az előfizető a biztosítékadási kötelezettségének eleget tesz, úgy a szolgáltató a szerződést nem mondja fel. Ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, és az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával. Erről a szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

A [11.3.3](#) és [11.3.4](#) pontban foglalt felmondási ok fennállása esetén a szolgáltató a felmondási idő alatt – amennyiben annak oka az előfizető szerződésszegése - jogosult a szolgáltatás(oka)t az [Eht. 137. §-a](#), illetve az [ÁSZF 5.2 pontjában](#) foglaltak szerint korlátozni.

A szolgáltató jogosult az előfizetői 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, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával. Erről a szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

Az előfizetői szerződésnek az előfizető szerződésszegése miatt történő felmondása esetén a szerződésből származó valamennyi díjfizetési kötelezettség a felmondás hatályosulásával azonnal esedékessé válik.

11.3.6 Az előfizető kötelezettségei a szerződés megszűnése esetén

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén az előfizető köteles a szolgáltató tulajdonában lévő és a hálózatról leválasztható kihelyezett távközlő berendezéseket és eszközöket rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban a szerződését megszűnését követő 3 munkanapon belül visszaszolgáltatni. Amennyiben az előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, köteles a kárt megtéríteni, illetve a [3/b számú mellékletben](#) meghatározott összegű kártérítési díjat megfizetni. Az előfizető kártérítési kötelezettsége mind a berendezések megrongálódása, mind azok visszaadásának elmulasztása esetén fennáll, mely utóbbi esetben a felek úgy tekintik, hogy az adott berendezés megsemmisült. A szolgáltató saját döntése alapján – méltányosságból – biztosíthatja az előfizetői szerződés megszűnését követő 5 hónapon belül az előfizető részére az eszköz visszaszolgáltatásának lehetőségét a kártérítési díj jóváírása mellett. Ez időn túl az eszköz visszaszolgáltatása nem eredményezi a kártérítési díj jóváírását, azaz az előfizető díjhátralékát. Ezen bekezdésben meghatározott méltányosság gyakorlása kizárólag a szolgáltató döntésének függvénye, és nem keletkeztet az itt meghatározott bármely határidőn túli eszköz-átvételi kötelezettséget a szolgáltató oldalán.

12. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei:

12.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

Az előfizető a szolgáltatás igénybevétele, és előfizetői jogviszonya fennállása alatt 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 amennyiben ahhoz harmadik fél hozzájárulása vagy engedélye szükséges, azt beszerezni, illetve a szolgáltató figyelmét felhívni erre.

Megtenni minden olyan intézkedést, ami a szolgáltatás igénybevételéhez, és ami a szolgáltató hibás teljesítésének nem minősülő, azonban hibabejelentést eredményező körülmény elhárításához szükséges, így különösen köteles az előfizető a hibabejelentés előtt meggyőződni arról, hogy a végberendezés, a beltéri egység 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.

12.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

Az előfizető köteles a szolgáltatást rendeltetésszerűen, azaz szerződészerűen használni. Az előfizető köteles a szolgáltatás igénybevétele során az ÁSZF-ben és az előfizetői szerződésben meghatározott szabályokat, illetve a mindenkor hatályos jogszabályokat betartani. Az előfizető felelősséggel tartozik a szolgáltató felé az előfizetői szerződés megszűnéséből eredő károkért.

12.3. A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek

Ezen kötelezettségeket az [ÁSZF 12.3.6 pontja](#) tartalmazza.

12.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás

Az előfizető a szolgáltató részére megadott adataiban bekövetkezett bármely változást haladéktalanul, de legkésőbb a változás bekövetkeztét követő 3 munkanapon belül köteles a szolgáltató részére

bejelenteni, és együttműködési kötelezettsége körében a szolgáltató szerződésszerű teljesítéséhez szükséges egyéb információkat, nyilatkozatokat megadni.

Az előfizető az **ÁSZF 12. pontjában**, illetve az ÁSZF-ben rögzített kötelezettségeinek megszegése a szolgáltató terhére nem eshet, így különösen, ha valamely szolgáltatói kötelezettség teljesítésének feltétele, vagy lényeges eleme az előfizető együttműködése, vagy közreműködése, úgy a szolgáltató mindaddig nem esik késedelembe, amíg az előfizető együttműködési kötelezettségének maradéktalanul eleget tesz. Ilyen esetben a szolgáltató számára, a teljesítésre nyitva álló határidők az előfizető kötelezettségeinek teljesítéséig eltelt idővel meghosszabbodnak.

13. Műsorterjesztés előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások és kiegészítő médiaszolgáltatások meghatározása, valamint – amennyiben a szolgáltató fel kívánja tüntetni – az Eht. 132. § (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok.

Az egyes díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatásokat az **1. számú mellékletben** megtalálható csatornakiosztások tartalmazzák. A szolgáltató ugyanott tünteti fel azt, ha valamely médiaszolgáltatás szerepeltetését a programcsomagban meghatározott ideig (meghatározott időpontig) vállalja.

Mellékletek jegyzéke:

1. sz. melléklet: Csatornakiosztás, programcsomagok
2. sz. melléklet: Szolgáltatási Területek
3. sz. melléklet: Szolgáltatási díjak
- 3/a sz. melléklet: Havi díjak
- 3/b sz. melléklet: Egyszeri díjak
4. sz. melléklet: Minőségi Mutatók
- 4/a sz. melléklet: Az analóg vezetékes műsorelosztási szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük ellenőrzésének mérési módszere
- 4/b sz. melléklet: A digitális vezetékes műsorelosztási szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük ellenőrzésének mérési módszere
5. sz. melléklet: Adatkezelési Tájékoztató
6. sz. Melléklet: Felügyeleti Szervek, Vitarendezési Fórumok
- 7. sz. Melléklet: Egyszeri díjak**
8. sz. Melléklet: Számlázási Ciklusok
9. sz. Melléklet: Meghatározások

1. sz. melléklet: Csatornakiosztások, programcsomagok

2. sz. melléklet: Szolgáltatási Területek

A Szolgáltatási területeket az 1. számú mellékletben található csatornakiosztások tartalmazzák.

1. Szolgáltatási díjak

3/a. sz. Melléklet: Havi díjak

A Havi díjakat az 1. számú mellékletben található csatornakiosztások tartalmazzák.

3/b. sz. Melléklet: Egyszeri díjak

Egyszeri díjak a társasházi szolgáltatási területeken:

*belépési díj 10 000.-Ft

szolgáltatás aktiválás 10 000.-Ft

Egyszeri díjak nem társasházi szolgáltatási területeken:

*belépési díj egyedi megállapodás alapján

szolgáltatás aktiválás 10 000.-Ft

Az egyszeri díj tartalma:

*A belépési díjat csak egyszer kell megfizetni, azaz ha a csatlakoztatás már korábban megtörtént, új szolgáltatás megrendelésekor még egyszer nem kell megfizetni.

Csomagmódosítási díj 3000 Ft

Szolgáltatás áthelyezési díj (A szolgáltató által lefedett területen történő áthelyezés díja) 3000 Ft

Szolgáltatás áthelyezés díj (A szolgáltató által nem lefedett területen történő áthelyezés díja)

Egyedi megegyezés alapján

Átírási díj 3000 Ft

Szolgáltatás szüneteltetés egyszeri díja 3000 Ft

Szolgáltatás szüneteltetés havi díja: az aktuális díjsomag havi díjának 10%-a

Korlátozási díj 3000 Ft

Kikapcsolási díj 3000 Ft

Visszakapcsolási díj 3000 Ft

Kiszállási díj 3000 Ft

Expressz kiszállási díj 6000 Ft

Fizetési felszólítás díja 1000 Ft

Elállási díj 3000 Ft

További vételi hely kiépítésének díja 10000 Ft

Vizsgálati díj 5000 Ft + a mindenkori hatósági díj

Adminisztrációs díj 3000 Ft

Előfizetői berendezések beállításának díja 5000 Ft/óra

Kártérítési díj - digitális beltéri egység SCART kábel 300 Ft

Kártérítési díj - digitális beltéri egység HDMI kábel 1 700 Ft

Kártérítési díj - digitális beltéri egység sd 10 000 Ft

Kártérítési díj - digitális beltéri egység hd 30 000 Ft

Kártérítési díj - kártya elvesztése, pótlása 3 000 Ft

Kártérítési díj - távkapcsoló 1 500 Ft

Médiaeszköz-csere adminisztrációs díj 3000 Ft

Hálózatfejlesztési hozzájárulás egyedi megállapodás alapján

Számlamásolat díja (Ft/db) 600 Ft

Részletfizetési kedvezmény engedélyezési díja 1 000 Ft

Fizetési felszólítási eljárási díj 600 Ft

1. Belépési díj

A szolgáltatás igénybevételének lehetővé tétele érdekében, amennyiben a csatlakozás az Ajánlattevőnél/Igénylőnél nincs kiépítve, az Előfizető belépési díjat köteles fizetni. Ugyancsak belépési díjat köteles fizetni az Előfizető, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését olyan helyre kéri, ahol nincs kiépítve csatlakozás. A díj fejében a Szolgáltató egy előfizetői hozzáférési pontot (előfizetői interfész) épít ki, több hozzáférési pont igény esetén az előfizető további belépési díj

megfizetésére köteles. A belépési díj mértéke az egyéni és üzleti / intézményi Előfizető esetén eltérő lehet.

2. Kiegészítő belépési díj

Az ÁSZF-ben megjelölt szokásos (normál) csatlakozási feltételektől eltérő csatlakozás kiépítés esetén fizetendő díj, melynek mértékéről az Igénylő és a Szolgáltató külön megállapodásban rendelkezik.

3. Szolgáltatás aktiválási díj

Szolgáltatás aktiválási díj megfizetésére az Előfizető abban az esetben köteles, ha a csatlakozás az adott előfizetői hozzáférési ponton már kiépült, de a szolgáltatás igénybevétele érdekében a rendszerre kapcsolat szükséges. A Szolgáltatás aktiválási díj mértéke az egyéni és üzleti / intézményi Előfizető esetén eltérő lehet.

4. Előfizetési díj

A havi előfizetési díj olyan díj, amelyet az előfizetői szerződés alapján havonta (illetve a számlázási gyakoriságnak megfelelő gyakorisággal és arányos mértékben) számít fel a Szolgáltató a szolgáltatásnak az előfizetői hozzáférési ponton keresztül történő nyújtásáért és a rendszer üzemeltetéséért, karbantartásáért valamint hibaelhárításáért. Üzleti/intézményi Előfizető a szerződött vevőkészülék darabszám után meghatározott havi előfizetési díjat tartozik megfizetni. A havi előfizetési díj mértéke előfizetői kategóriánként (egyéni és üzleti/intézményi), területenként, a hálózat műszaki állapota szerint különbözhet.

5. Adminisztrációs díj

Az Előfizető kérése alapján a Szolgáltató által készített számlamásolat, számlázási adatokra vonatkozó kimutatás, valamint az ÁSZF teljes vagy részleges másolat esetén felszámított, részben a másolat számától függő díj, mely utóbbi megfizetése alól a Szolgáltató az Előfizető részére évente 1 alkalommal díjmentességet biztosít. Az adminisztrációs díj mértékét növeli nyomtatott adatszolgáltatás esetén az oldalanként számított nyomtatási költség, tartós adathordozón való adatszolgáltatás esetén az adathordozó költsége.

6. Áthelyezési díj

Amennyiben az Előfizető érvényes szerződéssel rendelkezik, tartozása nincs, és a szolgáltatást olyan más előfizetői hozzáférési ponton kívánja igénybe venni, ahol a Szolgáltató szolgáltatása elérhető, azonban a szolgáltatás igénybevétele érdekében a rendszerre kapcsolat szükséges, a Szolgáltató az előfizetőt az új előfizetői hozzáférési helyen belépési díj nélkül, áthelyezési díj ellenében a rendszerre kapcsolja. Az áthelyezési díj mértéke az egyéni és üzleti / intézményi előfizető esetén eltérő lehet.

7. Átírási díj

A Szolgáltató által az átírás esetén alkalmazandó egyszeri díj.

8. Elállási díj

Az Előfizetőnek a szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje előtt jogszerűtlen elállása esetén a Szolgáltató részére fizetendő díj

9. Expressz kiszállási díj

Amennyiben ennek feltételei adottak, a Szolgáltató a hozzáférési pont helyén való megjelenést (ún. kiszállást) az Előfizető kérésére soron kívül teljesíti. Ez esetben a Szolgáltató az Előfizető kérésének elfogadásától számított 6 órán belül a kiszállást expressz kiszállási díj ellenében teljesíti.

10. Fizetési felszólítás díja

A fizetési kötelezettségét határidőn belül nem teljesítő Előfizető részére megalapozottan küldött tértivevényes ajánlott levél postai költsége és a Szolgáltatónál a fizetési felszólítás kibocsátásával kapcsolatban felmerült további költségek és díjak együttesen.

11. Kihelyezett hírközlési eszköz használati díja

Amennyiben a szolgáltatás igénybevételéhez hírközlési berendezésnek az Előfizető által használt ingatlanba történő kihelyezésére van szükség, a Szolgáltató az eszközt az Előfizető rendelkezésére bocsátja. Az előfizetői szerződés hatálya alatt a hírközlési eszköz használatáért a Szolgáltató – a kihelyezett eszköz fajtájától függően eltérő mértékű – használati díj megfizetését írhatja elő.

12. Kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díj

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges kihelyezett hírközlési eszköz elvesztése, vagy megrongálódása esetén az Előfizetőt terhelő – a kihelyezett eszköz fajtájától függően eltérő mértékű – díj. A kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díj összege eszközönként eltérő.

13. Kikapcsolási díj

Amennyiben a szolgáltatás az Előfizető kérésére, vagy egyéb, az Előfizető érdekkörében eső okból kifolyólag szünetel és ennek megvalósításához a Szolgáltató helyszíni intézkedése szükséges, kikapcsolási díj fizetendő.

14. Kiszállási díj

Az Előfizetőt kiszállási díjfizetési kötelezettség terheli minden olyan esetben, amikor az előfizetői hozzáférési ponton vagy házhálózaton való tevékenység végzése érdekében a Szolgáltató helyszíni jelenléte szükséges az Előfizető hibájából vagy az Előfizető érdekében felmerült okból vagy az Előfizető kérésére.

A kiszállási díj fizetésének esetei különösen, de nem kizárólag:

- Ha a Szolgáltató az Előfizető kérésére az előfizetővel egyeztetett időpontban a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett ponthoz kiszáll,
- Ha a Szolgáltató az Előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy hibabejelentés esetén, amennyiben a hiba oka az Előfizető érdekkörében merült fel (pl. Előfizető hibás végberendezése, rongálása, stb.),
- Az ÁSZF-ben megjelölt esetekben.

Az Előfizető nem köteles a kiszállási díjat megfizetni, ha a kiszállásra a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból kerül sor, valamint az Előfizető általi jogszerű felmondás esetén, továbbá kikapcsolási, korlátozási vagy visszakapcsolási díj alkalmazása esetén.

15. Korlátozási díj

Amennyiben a szolgáltatás korlátozására kerül sor és ennek megvalósításához a Szolgáltató helyszíni intézkedése szükséges, korlátozási díj fizetendő.

16. Csomagmódosítási díj

Az Előfizető által kezdeményezett, az ingyenes csomagmódosítási lehetőséget követő ismételt csomagmódosítás teljesítéséért fizetendő díj.

17. További vételi hely díja

A szolgáltatási címen lévő ingatlanba az Előfizető kérésére egynél több vételi hely is létesíthető további vételi hely díja megfizetése esetén, melynek megfizetésére az Előfizető további vételi helyenként köteles, és amely a további csatlakozás kiépítése előtt esedékes.

18. Visszakapcsolási díj

Amennyiben a szolgáltatás az Előfizető kérésére, vagy egyéb, az Előfizető érdekkörébe eső okból kifolyólag szünetelt, vagy korlátozásra került és az Előfizető a szolgáltatás helyreállítását kéri, visszakapcsolási díj fizetendő, ha a visszakapcsoláshoz a Szolgáltató helyszíni intézkedése szükséges.

19. Vizsgálati díj

Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételten jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, azonban a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit, valamint a hatóság által a Szolgáltatóval szemben érvényesített további díjat a Szolgáltató jogosult az Előfizetőre áthárítani.

20. További kábelek díja

Amennyiben az Előfizető saját meglévő kábele helyett Szolgáltatótól kéri a cserét.

24. Előfizetői berendezések beállításának díja

Amennyiben az előfizető saját berendezéseinek beállítását kéri és ezt a szolgáltató szakembere el tudja végezni, akkor a feladat elvégzéséért Szolgáltató megkezdett óránként óradíjat kér.

25. Kártérítési díj

A Szolgáltató tulajdonában álló hírközlési berendezés elvesztése, vagy megrongálódása esetén az előfizető a kihelyezett hírközlési berendezés után kártérítést köteles fizetni. Az Előfizető kártérítési kötelezettsége mind a hírközlési berendezés megrongálódása (ide értve a beltéri egység biztonsági címkéjének sérülését is, valamint a kártya sérülését is), mind visszaadásának elmulasztása esetén fennáll, mely utóbbi esetben a felek úgy tekintik, hogy az adott berendezés megsemmisült. A kártérítés összege berendezésenként eltérő.

26. Új kártya díja

A dekódoló kártya elvesztése, megsemmisülése vagy rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válása esetén a kártya pótlása után fizetendő díj.

27. Médiaeszköz-csere adminisztrációs díj

Amennyiben csomagmódosítás esetén az Előfizetőnél kihelyezett eszköz cseréje szükséges, illetve ha az Előfizető csomagmódosítás nélkül ezen eszköz cseréjét kéri, az Előfizető a **3/b mellékletben** meghatározott adminisztrációs díjat köteles megfizetni. A díjfizetési kötelezettség nem vonatkozik arra az esetre, ha a csere az eszköznek az Előfizetőnek fel nem róható műszaki hibája miatt szükséges.

28. Részletfizetési kedvezmény engedélyezési díja

Részletfizetési igény engedélyezése esetén az Előfizető a **3/b mellékletben** meghatározott adminisztrációs díjat köteles megfizetni.

29. Számlamásolat díja

Amennyiben az Előfizető az általa igénybevett szolgáltatások díjairól kiállított számláról hiteles másolatot kér, a **3/b mellékletben** meghatározott adminisztrációs díjat köteles megfizetni.

30. Fizetési felszólítás eljárási díja

Amennyiben az Előfizető határidőben történő díjfizetési kötelezettségének az elmulasztása miatt a Szolgáltató a díjfizetésre történő felszólítást küld az Előfizető részére, az Előfizető köteles a Szolgáltató fizetési felszólítás kiküldésével kapcsolatban felmerült költségét a Szolgáltató részére megtéríteni.

4. sz. melléklet: Egyedi minőségi célértékek

A mellékletben szereplő célértékek az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII.27.) NMHH elnökének NMHH rendeletében foglaltak szerint kerültek megadásra.

Analóg vezetékessé műsorelosztási szolgáltatások egyedi minőségi célértékei

Vivőszint

- a mutató az Előfizetői hozzáférési ponton mért $\geq 57 \text{ dB}\mu\text{V}$ vivőszintek mérési eredményei alapján kerül meghatározásra
- az alapadatokat hitelesített mérőműszer szolgáltatja

Vivő /zaj viszony

A osztályú hálózatok (550, 600, 750, 860 MHz-es, csillagpontos rendszerek)

Vivő /zaj viszony $\geq 42 \text{ dB}$

B osztályú hálózatok (250, 300 MHz-es, soros rendszerek)

Vivő /zaj viszony $\geq 30 \text{ dB}$

Digitális vezetékessé műsorelosztási szolgáltatások egyedi minőségi célértékei

Modulációs hibaarány

- a mutató az Előfizetői hozzáférési Pontnál a $\geq 28 \text{ db}$ médiabox csatlakoztatásához használt koaxiális kábel végpontjánál mért Modulációs Hibaarány mérési eredményei alapján kerül meghatározásra
- az alapadatokat hitelesített mérőműszer szolgáltatja

5. számú melléklet

Adatkezelési Tájékoztató

A Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre

A jogszabályban kötelezően előírt illetve jogként biztosított adatkezelés alapján a Szolgáltató által kezelt személyes adatok a következők:

Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.) 157.§ (2) bekezdése szerint a Szolgáltató az Előfizetők és a Felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából a következő adatokat kezelheti:

- személyes adatok
 - 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,
 - e) korlátozottan cselekvőképes előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő a), c) d) 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;
 - h) az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója;
 - i) az előfizető címe és az állomás típusa;
 - j) az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;
 - k) díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok;
 - l) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei;
 - m) az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott - így különösen a tulajdonosa által tiltott - előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok.

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

- az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját,
- az előfizetői 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.

Az Eht. 154. § (1) bek. alapján a Szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából kezelheti a Felhasználó, illetve Előfizető azonosításához szükséges és elégséges személyes következő adatokat:

- az Előfizető értesítési címét, telefonszámát vagy más elérhetőségét,
- ha szükséges, az előfizetői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét, Előfizető azonosító számát
- a bejelentés, panasz rövid leírását,
- a bejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra).
- a bejelentés, panasz kivizsgálásának eredményeit,
- a bejelentés, panasz orvoslásának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra),
- az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

Az elektronikus hírközlési szolgáltató saját üzletszerzési céljából - az előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával - kezelheti az 1.1. pont szerinti adatokat a Szolgáltató által nyújtott, az Előfizető által igénybe vett illetve vehető szolgáltatásokkal kapcsolatos aktuális információk, tervezett változások és fejlesztések, új szolgáltatások, vásárlást ösztönző kedvezményes illetve hűség-akciók, nyereménysorsolások, stb.) küldésével az Előfizetők folyamatos illetve eseti tájékoztatása céljából.

A személyes adatok tárolásának időtartama és módja

Az 1.1. pont szerinti adatok az előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévüléséig kezelhetők, kivéve, ha más törvény az adatkezelésre eltérő határidőt ír elő. A szolgáltató az 1.1. pont szerinti adatokat tartalmazó, a rendszerében keletkezett fájlokat (CDR) az annak alapján kiállított számlára vonatkozó, a 143. § (2) bekezdése szerinti elévülést követő 1 év után, 30 napon belül törölni köteles. Külön törvény ilyen előírása esetén a szolgáltató az adatokat csak e külön törvény előírása szerinti célból kezelheti, az Eht. szerinti adatkezelést a fentiek szerint haladéktalanul meg kell szüntetnie.

Az Igénylő 1.1.1. pont szerinti adatait a Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötését követően az Előfizetők adataira vonatkozó szabályok szerint kezeli, az előfizetői szerződés megkötésének végleges elmaradása esetén pedig nyilvántartásából törli.

Az 1.1.2. és 1.1.3. pont szerinti adatokat a Szolgáltató legalább egy évig megőrzi. A Szolgáltató az adatokat a hiba elhárítását vagy panasz elbírálását követő esetleges jogvitára nyitva álló idő leteltéig vagy a jogvita jogerős lezárásáig, illetve a szolgáltatás minőségével összefüggésben számára jogszabályban előírt statisztikai információk kötelezettségei elévüléséig kezeli.

A Szolgáltató a 1.3.1.pont c) pontjában meghatározott adatszolgáltatás biztosítása céljából köteles az 1.1. a) pontja szerinti adatokat a szerződés megszűnéséig, az 1.1. b)-k) pontja szerinti adatokat három évig megőrizni.

A Szolgáltató a 1.3.1.pont c) pontjában meghatározott adatszolgáltatás biztosítása céljából - legfeljebb három évig - kezelheti az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott - így különösen a tulajdonosa által letiltott - előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező és rendelkezésre álló adatokat.

Az 1.1.4. pont szerinti adatokat a Szolgáltató saját üzletszerzési céljából az Előfizető hozzájárulásának időtartama alatt kezelheti, az ilyen célú kezelést az Előfizető hozzájárulásának visszavonásakor, egyéb esetben a 2.1. pont szerint a Szolgáltató megszünteti.

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

A Szolgáltató köteles az Előfizetőkről nyilvántartott személyes adatok védelméről gondoskodni.

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

A papír alapú nyilvántartásokat az illetéktelenek elől elzárva kell tartani.

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

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

A személyes adatok továbbításának esetei

Az 1.1.1. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók: azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik, a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére, a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvédas bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak, bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak.

Az 1.1.2. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók: azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a hibaelhárítást illetően az ügyfél-tájékoztatást végzik, a hibaelhárításból eredő jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére.

Az 1.1.3. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók: azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a panasz ügyintézését, illetően az ügyfél-tájékoztatást végzik a panaszügyekből eredő jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére.

Az 1.1.4. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók – az Előfizető kifejezett hozzájárulása esetén – azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a marketing akciót illetően a marketing jellegű ügyfél-tájékoztatást végzik.

Az 1.1.4. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók – az Előfizető kifejezett hozzájárulása esetén – harmadik fél számára a harmadik fél által gyártott/forgalmazott termékekkel vagy nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos aktuális marketing információknak az Előfizető részére történő küldése céljából.

A 1.3.1.-1.3.5. pont alapján átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

Az Előfizető hozzájárulása és módosításának joga

A Szolgáltató az Előfizető adatkezeléshez való előzetes hozzájárulását köteles megszerezni minden olyan esetben, amikor az adatkezelést jogszabály számára kötelezően nem írja elő.

Az Előfizető adatkezelési hozzájárulását a Szolgáltató a következők szerint szerezheti meg: az egyéni előfizetői szerződés keretében nyilvántartott hozzájáruló adatkezelési nyilatkozattal, egyes ajánlat vagy akció esetén az Előfizető által szolgáltatott adatlapon tett nyilatkozattal

Az Előfizető a hozzájárulásával történő adatkezelésről szóló nyilatkozatát a Szolgáltató ügyfélszolgálatán tett, vagy postai úton megküldött írásbeli nyilatkozatával bármikor szabadon megváltoztathatja.

Az Előfizető adatkezelési nyilatkozatai közül a legutóbbi keltezésű az érvényes.

A Szolgáltató adatkezelésének szabályai

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

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

Az adatvédelmi felelős

A Szolgáltató által az adatvédelmi feladatok ellátására kinevezett személy:

neve:	Győri György
beosztása:	ügyvezető
elérhetősége:	+36 1 501 3445

Az adatvédelmi felelős köteles biztosítani azt, hogy a Szolgáltató és alkalmazottja, tagja, megbízottja az adatvédelemre és az adatbiztonságra vonatkozó jogszabályokat és jelen szabályzatot megismerje és munkája során betartsa az adatvédelem és adatbiztonság követelményeinek személyi és tárgyi feltételeit, jelen Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzatnak az Előfizetők és Felhasználók részére az ügyfélszolgálati irodában, valamint ha van, internetes honlapján való nyilvános elérhetőségét.

6. sz. melléklet

Felügyeleti Szervek, Vitarendezési Fórumok

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) m)]

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság
Cím: 1133 Budapest, Visegrádi utca 106.
E-mail: info@nmhh.hu
Postacím: 1376 Budapest, Pf. 997.
Fax: (1) 468 0680

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság
Cím: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.
Telefon: (1) 457-710
Fax: (1) 356-5520

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Hírközlési és Média Biztos
Cím: 1525 Budapest, Pf. 75
Telefon: (1) 4577-141
Fax: (1) 4577-105
E-mail: www.nmhh.hu internetes oldalon az NHH korábbi oldala/elektronikus ügyintézés menüpont.

Nemzeti Hírközlési Hatóság Szegedi Hatósági Iroda
Cím: 6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15.
Telefon: (62) 568-300
Fax: (62) 568-368

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 és 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
Postacím: 1525 Budapest, Pf. 75.
Telefon: (+36 1) 457 7141
Fax: (+36 1) 457 7105

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. vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban az előfizetők

elektronikus hírközlési szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozóan előírt követelmények fogyasztókkal szembeni megsértése, továbbá a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése esetén (természetes személy ügyében): [Eht. 150/A.§, 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 Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
Cím: 1052 Budapest, Városház u. 7.
Postacím: 1364 Budapest, Pf. 144.
Telefon: (1) 328 0185
E-mail: fogyved_kmf_budapest@nfh.hu

Békés Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége
Cím: 5600 Békéscsaba, Szarvasi út 107.
Telefonszám: (66) 546 150, (66) 546 151
Fax: (66) 546 140
E-mail: fogyved_daf_bekescsaba@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.
(levélcím: 1245 Budapest 5., Pf. 1036.)
Tel: (1) 472-8900

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

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

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

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

5. A Szolgáltató általános helyi vállalkozási tevékenységével kapcsolatos jogvita esetén:

Budapest XI. ker-i Önkormányzat jegyzője
Cím: 1113 Budapest XI. ker. Bocskai út 39/41.
Telefon: (1) 372-45-00

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

1952. évi III. törvény a polgári perrendtartásról

1959. évi IV. törvény Polgári Törvénykönyvről

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

Fővárosi Bíróság
Cím 1055 Budapest, Markó u. 27.
Postacím: 1363 Bp. Pf. 16
Tel.: (1) 354-6000 (központi szám)

Békés Megyei Békéltető Testület
Cím: 5601 Békéscsaba, Penza ltp. 5.
Tel.: (66) 324-976, 446-354, 451-775
Fax száma: (66) 324-976
Név: Dr. Bagdi László

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

7. Fogyasztóvédelmi ügyben általában

Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület (OFE)
1012 Budapest, Logodi u. 22-24.
Telefon: (1) 311-7030
Telefax: (1) 331-7386

A panaszok és bejelentések módját tartalmazó jogszabályok, szabályok:
1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
Az érintett fogyasztóvédelmi szervezet eljárásrendje szerint

7. sz. Melléklet: Meghatározások

A jelen ÁSZF alkalmazása során az itt felsorolt kifejezések a következő jelentéssel bírnak:

Ajánlat (igény): az ügyfél vagy előfizető szerződéskötési ajánlatának szolgáltatóhoz történő bejelentése, mely a Ptk. rendelkezéseivel összhangban tartalmazza az ügyfél nyilatkozatát a megkötendő szerződés lényeges elemei tekintetében (különösen az igénybe venni kívánt szolgáltatási csomag, díj, időtartam, a felszerelési címen van-e kiépített előfizetői hozzáférési pont), és a szolgáltató által a szerződéskötéshez és teljesítéshez megkívánt adatokat.

Bejelentés: Az előfizetői bejelentés olyan- előfizetői panasznak nem minősülő- észrevétel, módosítási vagy egyéb kérelem, amely a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos, vagy a társaság működésével kapcsolatos valamely tényre, körülményre hívja fel a figyelmet.

Beltéri-egység: A digitális szolgáltatás igénybevételéhez, illetve egyes műsorok vételéhez meghatározott funkcióval rendelkező vevőkészülék és/vagy kiegészítő berendezés, melyet a szolgáltató bocsát az előfizető rendelkezésére, és amely az előfizető jogviszony teljes időtartama alatt a szolgáltató tulajdonában marad.

Hiba: a szolgáltatás használata során, a kizárólag a szolgáltató oldalán felmerült körülmény folytán fellépő olyan jelenség, melynek következtében a szolgáltatás nem vehető igénybe, vagy annak minősége elmarad az előfizető szerződésben és/vagy ÁSZF-ben meghatározott minőségi célértékektől.

Hibabejelentés: az előfizető által tett olyan bejelentés, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem előfizetői szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a szolgáltatás csökkent minőségével vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos.

Díjtartozás: az előfizetőnek egy adott időpillanatban a szolgáltató felé, az előfizetői szerződés alapján fennálló, lejárt fizetési határidejű, havi- és/vagy egyszeri díjakból álló tartozásainak összessége.

Eht.: az elektronikus hírközlési szolgáltatásokról szóló [2003. évi C. törvény](#).

Előfizető: azon természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet értendő, aki vagy amely a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtójával (a továbbiakban szolgáltató) ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll. Az előfizető lehet egyéni vagy üzleti/intézményi kategóriájú.

Előfizetői hozzáférési pont, vagy szolgáltatás hozzáférési pont: a hálózat részét képező azon fizikai kapcsolódási pont, ahol az előfizető végberendezése csatlakoztatható a szolgáltató hálózatához. Az előfizetői hozzáférési pont a szolgáltató szolgáltatással kapcsolatos felelősségének átadási pontja (határa). Digitális szolgáltatás esetén ez a pont az előfizetőnél található beltéri egység kimenet, analóg szolgáltatás esetén a végberendezés csatlakoztatásához használt, a szolgáltató által kiépített hálózat részét képező koaxiális kábel végpontja.

Előfizetői szerződés: a jelen ÁSZF-ben foglalt szolgáltatások igénybe vételére az előfizető és a szolgáltató által megkötött szerződés, mely az egyedi előfizetői szerződésből, és az Általános Szerződési Feltételekből áll, azok minden mellékletével és függelékével együtt.

Érdeklődés: az ügyfél vagy előfizető szolgáltatóhoz érkező megkeresése, melyben érdeklődését fejezi ki a Szolgáltatás igénybételének feltételeivel kapcsolatban, az ahhoz kapcsolódó szerződés lényeges tartalmi elemeinek ismerete nélkül, vagy amelyben az egyes szolgáltatási csomagok közötti választáshoz ismertetést kér.

Dekódoló kártya: meghatározott szolgáltatások nyújtásához szükséges, az előfizetőhöz kihelyezett hírközlési berendezéshez használt kártya, amely az előfizető részére a digitálisan kódolt szolgáltatás igénybevételét lehetővé teszi.

Előfizetői átadási pont: A hálózat előfizetőhöz legközelebb eső azon pontja, ahol a szolgáltató a hálózati minőségi mutatók mérését az előfizető lakásán kívül el tudja végezni.

Házátadási pont: a szolgáltatás átadásának azon pontja, ameddig a szolgáltató felelőssége a szolgáltatás nyújtásáért tart abban az esetben, ha az előfizető olyan ingatlanba kéri a szolgáltatás létesítését, melyben az előfizető saját tulajdonú, kiépített hálózattal rendelkezik, a szolgáltató és az előfizető hálózatának csatlakozási pontja.

Intézményi előfizetők (non-profit szervezetek) azok, amelyek nem haszonszerzés céljából - azaz nyereség- illetve vagyonszerzési cél nélkül - tevékenykednek, és céljuk többek között társadalmi szükséglet kielégítése, szakmai érdekképviselet, kulturális, tudományos vagy sport tevékenység (pl. közhasznú szervezetek, egyesület, egyesülés, alapítvány, köztestület, költségvetési szerv).

KKV: kis- és középvállalkozás, a kis és középvállalkozások támogatásáról szóló törvényben ekként meghatározott vállalkozás.

Műsorterjesztés: olyan különböző átviteli rendszerrel megvalósuló elektronikus hírközlési szolgáltatás, amelynek során a műsorszolgáltató által előállított analóg vagy digitális műsorszolgáltatási jeleket a műsorszolgáltatótól az előfizető, vagy felhasználó vevőkészülékéhez továbbítják, függetlenül az alkalmazott átviteli rendszertől és technológiától. Műsorterjesztésnek minősül különösen a koaxiális átviteli rendszeren végzett műsorterjesztés. Műsorterjesztésnek minősül az olyan műsorterjesztés is, amelyhez az előfizető külön díj ellenében, vagy más elektronikus hírközlési szolgáltatás díjával csomagban értékesített díj ellenében férhet hozzá.

Panasz: az előfizető által tett olyan bejelentés, amely az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó, az előfizetői jogviszonyt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek. Az előfizetői panasz olyan nyilatkozat, amelyben az előfizető, vagy a felhasználó azt állítja, hogy a szolgáltató által nyújtott szolgáltatás, vagy a szolgáltató alkalmazottjának munkavégzése részben vagy egészben nem felel meg a jogszabályi előírásoknak és /vagy az Általános Szerződési Feltételekben foglaltaknak.

Kiegészítő szolgáltatások: alapszolgáltatás igénybevétele mellett igénybe vehető további műsorterjesztési szolgáltatások.

Rendelet: az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló [6/2011. \(X. 6.\) NMHH rendelet](#);

Számlafizető: azon természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet aki vagy amely az előfizetői szerződésben vállalja, hogy az előfizető által igénybe vett szolgáltatás után járó díjakat megfizeti. Az előfizető és a számlafizető személye eltérhet.

Szolgáltatás: a jelen ÁSZF-ben szabályozott elektronikus hírközlési (műsorterjesztési) szolgáltatás, mely nem foglalja magába az Eht. 188. § 13. pontjában foglalt meghatározáson kívül eső, egyéb, a jelen ÁSZF-ben meghatározott szolgáltatásokat.

Szolgáltató: a jelen [ÁSZF 1. pontjában](#) megjelölt társaság.

Szolgáltatási terület: a 2. számú mellékletben foglalt településeken található, a szolgáltató hálózatával kiépített azon terület, ahol megtalálható az ügyfél ingatlanáig kiépített kábeltelevízió hálózat, és ahol a szolgáltató kiegészítő beruházás nélkül képes előfizetői hozzáférési pont létesítésére.

Ügyfél: a szolgáltatóval annak tevékenysége során kapcsolatba kerülő, de előfizetői jogviszonyban nem álló személy (különösen a szolgáltatót érdeklődéssel megkereső személy).

Ügyfélszám: a szolgáltatóval első alkalommal történő szerződéskötéskor a szolgáltató által az előfizető részére kijelölt szám, ami a későbbiekben az előfizető azonosítását szolgálja.

Üzleti Előfizető: az a vállalkozás (ideértve az egyéni vállalkozót), szervezet, amely gazdasági, üzleti, vagy létesítő okiratában, jogszabályban meghatározott tevékenysége keretében veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást. Az a nem természetes személy, aki az előfizetői szerződés megkötésekor úgy nyilatkozik, hogy gazdasági vagy szakmai tevékenységi körén belül veszi igénybe a kábeltelevíziós szolgáltatást.

Végberendezés: az előfizető tulajdonában álló készülék, amellyel az előfizető a szolgáltatást igénybe veszi.

Vis Maior: az előfizetőn és a szolgáltatón kívül álló, előre nem látható, és el nem hárítható külső okból

