



**Vodafone Magyarország zrt.**

**vezetékes műsorterjesztési szolgáltatás nyújtására  
vonatkozó**

**Általános Szerződési Feltételei**

**Teve Tévé hálózati területen**

Készítés időpontja: 2019.06.26.

Hatályos: 2020.04.01

Utolsó módosítás időpontja: 2020.03.05.

## Tartalomjegyzék:

1.1. A SZOLGÁLTATÓ NEVE ÉS CÍME.....	7
-A SZOLGÁLTATÓ NEVE: VODAFONE MAGYARORSZÁG ZRT.....	7
SZÉKHELYE: 1096 BUDAPEST, LECHNER ÖDÖN FASOR 6.....	7
1.2. A SZERZŐDÉSES PARTNER KÖZPONTI ÜGYFÉLSZOLGÁLATÁNAK ELÉRHETŐSÉGEI (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG, NYITVATARTÁSI IDŐ) ÉS ANNAK A HELYNEK, ELÉRHETŐSÉGNEK A MEGNEVEZÉSE, AHOL EGYÉB ÜGYFÉLSZOLGÁLATAINAK ELÉRHETŐSÉGEI NAPRAKÉSZEN MEGISMERHETŐK.....	7
1.3. A SZERZŐDÉSES PARTNER HIBABEJELENTŐJÉNEK VALAMENNYI ELÉRHETŐSÉGE (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG, NYITVATARTÁSI IDŐ) .....	8
1.4. A SZOLGÁLTATÓ INTERNETES HONLAPJÁNAK CÍME .....	9
1.5. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE .....	9
<b>2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI.....</b>	<b>9</b>
2.1 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, AZ 5. § (2) BEKEZDÉSE SZERINTI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE IRÁNYULÓ AJÁNLAT TARTALMI ELEMEI.....	9
2.1.1 Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás .....	9
2.1.2 Az Előfizetői Szerződés létrejöttének módja .....	10
2.1.3 Az egyedi Előfizetői Szerződés kötelező tartalmi elemei .....	12
2.1.4 Az Előfizetői Szerződés megkötésének egyéb szabályai .....	13
2.2 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ADATOK LISTÁJA.....	14
2.3 AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ESETLEGES IDŐBELI, SZEMÉLYI, TÁRGYI ÉS EGYÉB KORLÁTAI .....	14
2.4 AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉRE, VAGY HÁLÓZATI VÉGPONTHOZ, HÁLÓZATHOZ TÖRTÉNŐ CSATLAKOZÁSÁRA, ÉS A SZOLGÁLTATÁS MEGKEZDÉSÉRE VÁLLALT HATÁRIDŐ.....	15
2.5 MOBIL INTERNET-HOZZÁFÉRÉS, MOBIL RÁDIÓTELEFON, MŰHOLDAS, VALAMINT FÖLDFELSZÍNI DIGITÁLIS MŰSORTERJESZTÉSI SZOLGÁLTATÁST NYÚJTÓ SZOLGÁLTATÓK ESETÉN A 8. § (2) BEKEZDÉSÉBEN MEGHATÁROZOTT FELMONDÁS FELTÉTELEI .....	16
2.6 ALKALMAZANDÓ JOGSZABÁLYOK.....	16
<b>3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA.....</b>	<b>16</b>
3.1 A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA.....	16
3.2. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVEHETŐSÉGÉNEK FÖLDRAJZI TERÜLETE .....	17
3.3. A SEGÉLYHÍVÓ SZOLGÁLTATÁSOKHOZ VALÓ HOZZÁFÉRÉSRE, A SEGÉLYHÍVÓ SZOLGÁLTATÁSOK HASZNÁLATÁRA, VALAMINT A HÍVÓ HELYÉRE VONATKOZÓ INFORMÁCIÓHOZ VALÓ HOZZÁFÉRÉSRE, ÉS AZ INFORMÁCIÓK FELHASZNÁLÁSÁRA VONATKOZÓ LEÍRÁS VONATKOZÓ LEÍRÁS .....	17
3.4. TÁJÉKOZTATÁS ARRÓL, HOGY A SZOLGÁLTATÁS EGYETEMES SZOLGÁLTATÁS-E .....	17
3.5. A SZOLGÁLTATÓ FELELŐSSÉGI HATÁRÁT JELENTŐ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT HELYE.....	17
<b>4. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA.....</b>	<b>17</b>
4.1. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS AZ ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉNEK AZ ELŐFIZETŐK ÉS FELHASZNÁLÓK VÉDELMEVEL ÖSSZEFÜGGŐ KÖVETELMÉNYEIRŐL, VALAMINT A DÍJAZÁS HITELESSÉGÉRŐL SZÓLÓ NMHH RENDELETBEN MEGHATÁROZOTT EGYEDI, TOVÁBBÁ A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL ÖNKÉNT VÁLLALT EGYEDI SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEINEK CÉLÉRTÉKEI.....	17



4.2. AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÓ HÁLÓZATÁBAN FORGALOMMÉRÉST, IRÁNYÍTÁST, MENEDZSELÉST ALKALMAZ, ÉS EZ HATÁSSAL VAN A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉRE, VAGY AZ ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁS ÚTJÁN ELÉRHETŐ MÁS SZOLGÁLTATÁSOKHOZ, TARTALMAKHOZ, ALKALMAZÁSOKHOZ TÖRTÉNŐ HOZZÁFÉRÉSRE, AZ ERRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK RÉSZLETES ISMERTETÉSE.....	18
4.3. TÁJÉKOZTATÁS AZON INTÉZKEDÉSRŐL, AMELYEKET A SZOLGÁLTATÓ A HÁLÓZAT ÉS, SZOLGÁLTATÁS BIZTONSÁGÁT ÉS A HÁLÓZAT EGYSÉGÉT BEFOLYÁSOLÓ ESEMÉNYEKSEL ÉS FENYEGETÉSEKKEL, VALAMINT SEBEZHETŐ PONTOKKAL KAPCSOLATBAN TEHET.....	18
4.4. AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI .....	18
4.4.1. A csatlakoztatás feltételei .....	18
4.4.2. A Végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége .....	18
4.4.3 Az Előfizetői Hozzáférési Pont ellenőrzésének és a Hibaelhárításának a lehetővé tétele .....	18
<b>5. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA, FELFÜGGESZTÉSE</b> .....	<b>19</b>
5.1 AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSÉNEK ESETEI, FELTÉTELEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELTETÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELÉS ESETEI .....	19
5.1.1 Általános szabályok.....	19
5.1.2 Az Előfizető által kérhető, illetve az Előfizető érdekkörében felmerülő szüneteltetés szabályai .....	19
5.1.3 A szolgáltatás Előfizető érdekkörében felmerülő okból történő felfüggesztésének szabályai .....	19
5.1.4 Szolgáltató érdekkörében felmerülő vagy mindkét fél érdekkörén kívül eső okból történő szüneteltetés .....	20
5.1.5 Rendszeres karbantartás .....	20
5.2. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK, ÍGY KÜLÖNÖSEN AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL INDÍTOTT VAGY AZ ELŐFIZETŐNÉL VÉGZÖDTELTETETT FORGALOM KORLÁTOZÁSÁNAK, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI VAGY MÁS JELLEMZŐI CSÖKKENTÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, TOVÁBBÁ A MEGVALÓSÍTÁSÁNAK MÓDJAI.....	20
5.3 AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS FELFÜGGESZTÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI .....	21
<b>6. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAEHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK.....</b>	<b>21</b>
6.1. HIBABEJELENTÉSEK KEZELÉSE, FOLYAMATA, A VÁLLALT HIBAEHÁRÍTÁSI HATÁRIDŐ, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉRE ÉS A HIBA ELHÁRÍTÁSÁRA VONATKOZÓ ELJÁRÁS.....	21
6.1.1 A HIBAEHÁRÍTÁS MÓDJA.....	22
6.1.2 A KARBANTARTÁSI SZOLGÁLTATÁSOK BIZTOSÍTÁSA.....	23
6.2 AZ ELŐFIZETŐ JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN.....	24
6.2.1 Az Előfizetőt megillető kötbér mértéke .....	24
6.2.2 Kötbérigények intézése.....	25
6.2.3 Az Szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja .....	25
A Szolgáltatás minőségével kapcsolatos viták .....	25
6.3. AZ ELŐFIZETŐI PANASZOK KEZELÉSE, FOLYAMATA (DÍJREKLAMÁCIÓ, ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK INTÉZÉSE) .....	25
6.3.1 Számlapanaszok intézése .....	26
6.3.2 KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK INTÉZÉSE.....	26
6.4. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLTATÁS MŰKÖDÉSE, AZ ÜGYFELEK SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL VÁLLALT KISZOLGÁLÁSI IDEJE.....	26



6.4.1 Az ügyfélszolgálat működése .....	26
6.4.2 A Panaszok kezelési rendje .....	27
6.4.3 Az Ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje .....	27
6.5. A TUDAKOZÓ SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE.....	27
6.6. TÁJÉKOZTATÁS A SZOLGÁLTATÁSSAL ÖSSZEFÜGGŐ JOGVITÁK PERES ÉS PEREN KÍVÜLI KEZDEMÉNYEZÉSÉNEK LEHETŐSÉGÉRŐL ÉS FELTÉTELEIRŐL, A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETHEZ VALÓ FORDULÁS JOGÁRÓL, AZ ELJÁRÁSRA JOGOSULT HATÓSÁGOK, BÉKÉLTETŐ TESTÜLET ÉS EGYÉB SZERVEZETEK MEGNEVEZÉSE, ELÉRHETŐSÉGEIK (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG) FELTÜNTETÉSE .....	27
<b>7. DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR:.....</b>	<b>28</b>
7.1. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOKÉRT FIZETENDŐ DÍJAK MEGHATÁROZÁSA, MÉRTÉKE, ENNEK KERETÉBEN AZ EGYSZERI, RENDSZERES ÉS FORGALMI DÍJAK, A 20/A. § SZERINTI INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁST IS TARTALMAZÓ SZERZŐDÉS ESETÉN KÜLÖN FELTÜNTETVE AZ INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS DÍJÁT, DÍJAZÁSI IDŐSZAKOK, DÍJCSOMAGOK, HIBAJAVÍTÁSHOZ KAPCSOLÓDÓ DÍJAK, KEDVEZMÉNYES FELTÉTELEKRE VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK, IDEÉRTVE A KEDVEZMÉNY IGÉNYBEVÉTELÉHEZ SZÜKSÉGES MINIMÁLIS HASZNÁLATRA VAGY IDŐTARTAMRA VONATKOZÓ BÁRMELY KÖVETELMÉNYT, AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŪNÉSE, MÓDOSÍTÁSA, A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA ALKALMÁVAL ESEDÉKESSÉ VÁLÓ DÍJAK, DÍJAZÁSI FELTÉTELEK, IDEÉRTVE A VÉGBERENDEZÉSSEL KAPCSOLATOS KÖLTSÉGSZÁMÍTÁST, DÍJ VISSZATÉRÍTÉSI KÖTELEZETTSÉGET IS, A DÍJFIZETÉS ÉS SZÁMLÁZÁS MÓDJA, RENDSZERESSÉGE, A SZÁMLÁK KÉZBESÍTÉSÉNEK IDŐPONTJA, MINDEN EGYÉB DÍJ.....	28
7.1.1. HAVI ELŐFIZETÉSI DÍJAK .....	29
7.1.1.1 Havi előfizetési díj.....	29
7.1.1.2 Csökkentett előfizetési (szüneteltetési) díj .....	29
7.1.2. EGYSZERI DÍJAK.....	29
7.1.3 SZÁMLÁZÁS IDEJE, MÓDJA, GYAKORISÁGA.....	29
7.1.4 A díjfizetés módja és ideje, a díjkiegyenlítés határideje .....	29
7.1.5 Kedvezmények.....	30
7.1.5.1 Határozott időtartamú szerződéshez fűződő kedvezmény .....	30
7.1.5.2 Határozatlan időtartamú szerződéshez fűződő kedvezmény.....	31
7.1.6 Késedelmi kamat .....	31
7.2. A KÜLÖNBÖZŐ FIZETÉSI MÓDOKBÓL ADÓDÓ, ELŐFIZETŐT ÉRINTŐ ELTÉRÉSEK.....	32
7.2.1 Fizetési módok .....	32
7.3. A KÁRTÉRÍTÉSI ELJÁRÁS SZABÁLYAI .....	32
7.4. AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR MEGHATÁROZÁSA, MÉRTÉKE ÉS A KÖTBÉR FIZETÉS MÓDJAI .....	32
7.4.1 Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke .....	32
7.4.2 A kötbérfizetés módjai .....	33
<b>8. A SZÁMHORDOZÁSSAL, A SZÜNETMENTES SZOLGÁLTATÓVÁLTÁSSAL, A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁSOK RÉSZLETES SZABÁLYAI .....</b>	<b>34</b>
<b>8.1 A TELEFONSZOLGÁLTATÓK ESETÉBEN A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI.....</b>	<b>34</b>
<b>8.2 INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÓK ESETÉBEN A SZÜNETMENTES SZOLGÁLTATÓVÁLTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES</b>	



<b>SZABÁLYAI, AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÁS SAJÁTOS SÁGAI LEHETŐVÉ TESZIK.....</b>	<b>34</b>
<b>8.3 A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁST BIZTOSÍTÓ HÁLÓZATI SZERZŐDÉSEKBE N FOGLALTAKKAL ÖSSZHANGBAN .....</b>	<b>34</b>
<b>9. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA .....</b>	<b>35</b>
<b>10. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG .....</b>	<b>35</b>
10.1. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZELT ADATOK FAJTÁI, TÁROLÁSUK ÉS ESETLEGES TOVÁBBÍTÁSUK CÉLJA, IDŐTARTAMA .....	35
10.2. AZ ELŐFIZETŐ TÁJÉKOZTATÁSA AZ ADATBIZTONSÁGI SZABÁLYOKRÓL, TOVÁBBÁ AZ ADATKEZELÉSSSEL KAPCSOLATOS JOGAI RÓL ÉS KÖTELEZETTSÉGEIRŐL .....	35
<b>11. AZ ELŐFIZETŐ JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE (KÜLÖNÖSEN ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉKRE, A FORGALMI ADATOKON KÍVÜLI HELYMEGHATÁROZÓ ADATOK NYÚJTÁSÁRA, ÉRTÉKNÖVELT SZOLGÁLTATÁSOK NYÚJTÁSÁRA, ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTÉKESÍTÉSÉRE, ÜZLETSZERZÉS CÉLJÁBÓL TÖRTÉNŐ SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉRE, TÉTELES SZÁMLAMELLÉKLET, HÍVÁSRE SZLETEZŐ IGÉNYLÉSÉRE, AZ ELŐVÁLASZTÁSSAL VÁLASZTOTT KÖZVETÍTŐ SZOLGÁLTATÓRA, EGYÉNI ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZATOK).....</b>	<b>36</b>
<b>12 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ÉS MEGSZŪNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI .....</b>	<b>36</b>
12.1. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI, FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÓ JOGOSULTSÁGA AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA, AZ ELŐFIZETŐ ERRŐL TÖRTÉNŐ TÁJÉKOZTATÁSÁNAK MÓDJA, AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSSAL KAPCSOLATBAN AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ JOGOK.....	36
12.1.1. Szerződés módosítás fajtái, alakisága .....	37
12.1.2. A Szolgáltató egyoldalú módosítási joga .....	37
12.1.2.1 A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést az alábbi esetekben módosíthatja egyoldalúan: .....	38
12.1.2.2 A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételeket a 12.1.2.1 pontban meghatározott, és az alábbi esetekben módosíthatja egyoldalúan:.....	39
12.1.3. Az Előfizetőt, Ügyfelet az Előfizetői Szerződés és az Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogok .....	40
12.1.4 Az Előfizetői Szerződés Felek általi, kölcsönös akarat-elhatározással történő módosítása .....	40
12.2. AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI, FELTÉTELEI, A MÓDOSÍTÁS TELJESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE .....	41
12.2.1. Áthelyezés .....	41
12.2.2 Átírás .....	42
12.2.3 Csomagmódosítás.....	43
12.2.4 Változás az Előfizető adataiban .....	43
12.3 A SZOLGÁLTATÓ ÁLTALI SZERZŐDÉSFELMONDÁS ESETEI, FELTÉTELEI.....	43
12.3.1 A Szolgáltatói felmondás alak i és tartalmi követelményei .....	43
12.3.2 A Szolgáltató rendes felmondása .....	44



12.3.3 A Szolgáltató rendkívüli felmondása az Előfizető szerződésszegése miatt .....	44
12.3.4 A Szolgáltató rendkívüli felmondása az Előfizető Díjtartozása miatt .....	45
12.3.5 A 12.3.3 és 12.3.4 pont szerinti Szolgáltatói felmondás közös szabályai	45
12.3.6 Az Előfizető kötelezettségei a szerződés megszűnése esetén .....	45
12.4 AZ ELŐFIZETŐ ÁLTALI SZERZŐDÉS FELMONDÁS ESETEI, FELTÉTELEI.....	46
12.5. EGYÉB ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSI ESETEK ÉS FELTÉTELEK .....	47
<b>13.AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI: .....</b>	<b>48</b>
13.1. AZ EGYÜTTMŰKÖDÉSI ÉS TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG.....	48
13.2. A SZOLGÁLTATÁS RENDELTETÉSSZERŰ HASZNÁLATA.....	48
13.3. A VÉGBERENDEZÉSSEL, VAGY AZ ELŐFIZETŐNEK ÁTADOTT, DE A SZOLGÁLTATÓ TULAJDONÁT KÉPEZŐ MÁS ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLŐ ESZKÖZÖKKEL KAPCSOLATOS KÖTELEZETTSÉGEK.....	49
13.4. AZ ADATVÁLTOZÁS BEJELENTÉSE.....	49
13.5. EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEK, FELELŐSSÉG.....	49
<b>14. A KISKORÚAK VÉDELME T LEHETŐVÉ TEVŐ, KÖNNYEN TELEPÍTHETŐ ÉS HASZNÁLHATÓ SZOFTVEREK ÉS AZOKKAL EGYEZŐ CÉLRA SZOLGÁLÓ MÁS SZOLGÁLTATÁSOK ELÉRHETŐSÉGÉRE ÉS HASZNÁLATÁRA VONATKOZÓ TÁJÉKOZTATÁS .....</b>	<b>49</b>
<b>A CÍMBEN FOGLALTAK A MŰSORTERJESZTÉSI SZOLGÁLTATÁS SZEMPONTJÁBÓL NEM RELEVÁNSAK, A JELEN ÁSZF EZEK TEKINTETÉBEN RENDELKEZÉST NEM TARTALMAZ.....</b>	<b>49</b>
<b>15. MŰSORTERJESZTÉSI ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA ESETÉN A DÍJCSOMAGBA TARTOZÓ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK FELSOROLÁSA, VALAMINT – AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÓ FEL KÍVÁNJA TŰNTETNI – AZ EHT. 132. §(2A) BEKEZDÉS A) PONTJA SZERINTI ADATOK, TOVÁBBÁ A KIEGÉSZÍTŐ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK FELSOROLÁSA ÉS MEGHATÁROZÁSA .....</b>	<b>49</b>
MELLÉKLETEK JEGYZÉKE: .....	50
<b>1. SZ. MELLÉKLET: CSATORNAKIOSZTÁS, PROGRAMCSOMAGOK.....</b>	<b>51</b>
<b>2. SZ. MELLÉKLET: SZOLGÁLTATÁSI TERÜLETEK.....</b>	<b>52</b>
<b>3/A. SZ. MELLÉKLET: HAVI DÍJAK .....</b>	<b>53</b>
<b>3/B. SZ. MELLÉKLET: EGYSZERI DÍJAK.....</b>	<b>54</b>
<b>4. SZ. MELLÉKLET: EGYEDI MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK .....</b>	<b>55</b>
<b>DIGITÁLIS VEZETÉKES MŰSORELOSZTÁSI SZOLGÁLTATÁSOK EGYEDI MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI.....</b>	<b>55</b>
<b>5. SZ. MELLÉKLET: ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ.....</b>	<b>57</b>
<b>6. SZ. MELLÉKLET: A FELÜGYELETI SZERVEK ELÉRHETŐSÉGE (CÍME, TELEFONSZÁMA, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG), VITARENDEZÉSI FÓRUMOK .....</b>	<b>75</b>
NEMZETI MÉDIA-ÉS HÍRKÖZLÉSI HATÓSÁG .....	75
A JÁRÁSI HIVATALOK (KORMÁNYHIVATALOK) ELÉRHETŐSÉGEI .....	75
A Szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos általános viták .....	76
VITARENDEZÉS, ILLETÉKES HATÓSÁGOK .....	77



A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK ELÉRHETŐSÉGEI.....	77
<b>7. SZ. MELLÉKLET: EGYSZERI DÍJAK.....</b>	<b>81</b>
1. Belépési díj.....	81
2. Eseti (adminisztrációs) díjak.....	81
Hálózatfejlesztési hozzájárulás.....	81
Plusz Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítésének díja.....	81
Plusz interaktív IP kábeltelevíziós Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítésének díja, kiegészítő internetes vételi pontbővítésével (opcionális).....	81
Áthelyezési díj.....	82
Átírási díj.....	82
Elállási díj.....	82
Kiszállási díj.....	82
Visszakapcsolási díj – szüneteltetés után.....	82
Visszakapcsolási díj – korlátozás után.....	82
Visszakapcsolási díj - szolgáltató általi korlátozás esetén 24 órán belül kényelmi díj.....	82
Kihelyezett hírközlési berendezés óvadék.....	82
Kihelyezett hírközlési berendezés díja.....	83
Kártérítési díj.....	83
Új kártya díja.....	83
Csomagmódosítási díj.....	83
Médiaeszköz-csere adminisztrációs díj.....	83
Részletfizetési kedvezmény engedélyezési díja.....	83
Fizetési halasztás eljárási díja.....	83
Számlamásolat díja.....	83
Hangfelvétel másolat díja.....	84
Fizetési felszólítás díja.....	84
Sikertelen pénzlevonás csoportos beszédési megbízás esetén díj.....	84
<b>8. SZ. MELLÉKLET: SZÁMLÁZÁSI CIKLUSOK.....</b>	<b>85</b>
<b>A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL ALKALMAZOTT SZÁMLÁZÁSI CIKLUSBA TARTOZÓ TELEPÜLÉSEK ALAPÉRTELMEZETTEN:.....</b>	<b>85</b>
<b>OROSHÁZA.....</b>	<b>85</b>
<b>9. SZ. MELLÉKLET: MEGHATÁROZÁSOK.....</b>	<b>86</b>
<b>10. SZ. MELLÉKLET: AZ AKCIÓK RÉSZLETES LEÍRÁSA (IDŐTARTAMA, FELTÉTELEI, DÍJAI, NYÚJTOTT KEDVEZMÉNYEK).....</b>	<b>89</b>

### 1.1. A Szolgáltató neve és címe

-A Szolgáltató neve: Vodafone Magyarország zrt.  
Székhelye: 1096 Budapest, Lechner Ödön fasor 6.

### 1.2. A Szerződéses Partner központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek,



## elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők

A Szerződéses Partner központi ügyfélszolgálatot telefon útján és e-mail útján elérhető módon üzemeltet. Személyes ügyintézés a kizárólag a helyi ügyfélszolgálati irodában lehetséges.

A Szerződéses Partner központi ügyfélszolgálati irodájának elérhetősége az alábbi:

Ügyfélszolgálat címe	Nyitva tartási ideje	Elérhetőségek:
<b>1119 Budapest,</b> Petzvál József u. 31-33. C/5	Hétfőtől Péntekig 09:00 – 17:00	Telefon: +36 1 501 3445 Fax: +36 1 696 0838 E-mail: <a href="mailto:info@tevetv.hu">info@tevetv.hu</a>

A Szerződéses Partner helyi ügyfélszolgálati irodájának elérhetősége az alábbi:

Ügyfélszolgálat címe	Nyitva tartási ideje	Elérhetőségek:
<b>5900 Orosháza,</b> Bercsényi üzletsor 18/C.	Hétfő - Péntek: 08.00 - 17.00 (Minden hónap első munkanapján zárva!)	Telefon: +36 68 700-300 Fax: +36 68 700-300 Mobil: +36 30 616-1325 E-mail: <a href="mailto:oroshaza@tevetv.hu">oroshaza@tevetv.hu</a>

A Szerződéses Partner egyéb ügyfélszolgálatainak itt meghatározott adatai a Szerződéses Partner Honlapján érhetőek el.

A Szerződéses Partner, a hatályos jogszabályban meghatározott ügyfélszolgálati tevékenységet kizárólag az általa működtetett ügyfélszolgálati irodákban végez.

Ügyfélszolgálat címe	Nyitva tartási ideje	Elérhetőségek:
<b>1119 Budapest,</b> Petzvál József u. 31-33. C/5	Hétfőtől Péntekig 09:00 – 17:00	Telefon: +36 1 501 3445 Fax: +36 1 696 0838 E-mail: <a href="mailto:info@tevetv.hu">info@tevetv.hu</a>
<b>5900 Orosháza,</b> Bercsényi üzletsor 18/C.	Hétfő - Péntek: 08.00 - 17.00 (Minden hónap első munkanapján zárva!)	Telefon: +36 68 700-300 Fax: +36 68 700-300 Mobil: +36 30 616-1325 E-mail: <a href="mailto:oroshaza@tevetv.hu">oroshaza@tevetv.hu</a>

### 1.3. A Szerződéses Partner hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)

Az Előfizető Hibabejelentést a Szerződéses Partner ügyfélszolgálati irodáiban személyesen, telefonos ügyfélszolgálatán vagy üzenetrögzítőn a +36 68 700-300 elérhetőségen a Technikai információ és segítségnyújtás menüponton keresztül tehet. Az ügyfélszolgálat és a telefonos Hibabejelentő szolgálat országos, egységes, közös telefonszáma: +36 1 501 3445.

Terület megjelölése	Elérhetőségének időtartama	Elérhetőségek:
---------------------	----------------------------	----------------





<b>Központi</b>	Hétfőtől Péntekig 09:00 – 17:00	Telefon: +36 1 501 3445 Fax: +36 1 696 0838 E-mail: <a href="mailto:info@tevetv.hu">info@tevetv.hu</a>
<b>5900 Orosháza</b>	Hétfő - Péntek: 08:00 – 17:00	Telefon: +36 68 700-300 Fax: +36 68 700-300 Mobil: +36 30 616-1325 E-mail: <a href="mailto:oroshaza@tevetv.hu">oroshaza@tevetv.hu</a>
<b>Központi</b>	nyitvatartási időn túl	<a href="mailto:ugyfelszolgalat@tevetv.hu">ugyfelszolgalat@tevetv.hu</a>

#### 1.4. A Szolgáltató Internetes honlapjának címe

A Szolgáltató Internetes honlapjának címe: [www.vodafone.hu](http://www.vodafone.hu).

#### 1.5. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége

A Szolgáltató

- a) Ügyfélszolgálatán és
- b) Internetes honlapján: <http://www.vodafone.hu/vodafonerol/aszf>

## 2. Az Előfizetői Szerződés megkötése és feltételei

### 2.1 Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az 5. § (2) bekezdése szerinti Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei

#### 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 igénybe vételével összefüggésben megtett nyilatkozatok.

A Felhasználó (Igénybejelentő) igénybejelentést tesz az előfizetői szerződés megkötésére a Szolgáltató (Ajánlattevő) erre a célra biztosított elérhetőségein, legalább az ÁSZF 2.2. pontja szerinti adatai és nyilatkozatai megadásával. Az Ajánlattevő egyes Szolgáltatásai tekintetében meghatározhatja, hogy az igénybejelentő mely elérhetőségén tehet az adott Szolgáltatással kapcsolatban igénybejelentést, azaz ilyen esetben az Ajánlattevő nem köteles minden Szolgáltatása tekintetében az igénybejelentést valamennyi/bármely elérhetőségén fogadni.

Az egyes Szolgáltatásokra vonatkozó akciós feltételek, és ÁSZF-ek közzététele nem minősülnek a Szolgáltató (Ajánlattevő) által tett szerződéses ajánlatnak, így a Szolgáltatót (Ajánlattevőt) ezekkel összefüggésben ajánlati kööttség nem terheli.

Az Igénybejelentő a Szolgáltatás Hozzáférsi Pont létesítését olyan ingatlanba kérheti, mely a Szerződéses Partner Szolgáltatási Területén helyezkedik el, melyet jogszerűen használ, és ahol a szerződésből fakadó kötelezettségeinek – például, de nem kizárólagosan ellenőrzés, Hibaelhárítás biztosítása – eleget tud tenni.

A hiánytalan igénybejelentést követően - amennyiben szükséges és az előfizetői szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor - a Szolgáltató haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül



elvégezni az igény teljesíthetőségével kapcsolatos vizsgálatait, és e határidőn belül igazolható módon nyilatkozik és értesíti a Felhasználót arról, hogy

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

Az a)-c) pontokban foglaltak esetén a Szolgáltató (Ajánlattevő) az értesítéssel egyidejűleg ajánlatot tesz az Igénybejelentőnek az igénybejelentés alapján a Szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározottak szerinti előfizetői szerződés megkötésére.

A Szolgáltató csak 18. életévét betöltött természetes egyéni előfizetővel köt szerződést.

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés kötését jogosult bármikor megtagadni, különösen,

- (a) ha az igénybejelentés nem tartalmazza a szerződéskötéshez lényeges és szükséges tartalmi elemeket;
- (b) a Szolgáltató nyilvántartása szerint a Felhasználónak (Igénybejelentőnek) a Szolgáltatóval szemben bármely szolgáltatásból eredő számlatartozása van, a Felhasználó korábban igénybevett szolgáltatását Szolgáltató a Felhasználó súlyos szerződésszegése miatt, rendkívüli felmondással szüntette meg;
- (c) a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki feltételek a kért szolgáltatási címen nem állnak rendelkezésre, vagy azokat a Felhasználó (Igénybejelentő) nem tudja biztosítani;
- (d) a Felhasználó (Igénybejelentő) vagy Előfizető igénybejelentésében a Szolgáltatás megkezdésére a szerződéskötés időpontját 30 nappal meghaladó időpontot jelölt meg.
- (e) amennyiben a természetes személy Igénybejelentő nem töltötte be a 18. életévét.
- (f) ha az Előfizető által elfogadott ajánlat megítéletekor a Szolgáltató téves adatokból indult ki, nem vett minden szükséges adatot figyelembe, vagy az adatok időközben megváltoztak, és emiatt az adott ajánlat alapján történő szerződéskötés a konkrét ügyben veszteséges üzletet eredményezne a Szolgáltató számára.

A Szolgáltató az Ügyfél Érdeklődése esetén kérésére az igénybejelentés megtételéhez és így az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges, és a Szolgáltatás igénybe vételével 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 megkötésére, módosítására, megszüntetésére való jogosultságra, szerződéses jognyilatkozatok megtételére, és a Szolgáltatás ellenértékének átvétele tekintetében. A Szolgáltató képviselőjében 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 köthetik meg. A Szolgáltató jogosult meghatározni, hogy valamely Szolgáltatása tekintetében kizárólag az általa kijelölt formában köt szerződést.

Ha 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. Az előfizetői szerződés szóban, vagy ráutaló magatartással- történő megkötése esetén az előfizetői szerződés létrejöttét követően a Szolgáltató a megkötött előfizetői szerződésről legfeljebb 8 napon belül legalább a 2/2015 (III.30.) NMHH rendelet 11. § (1) bekezdése szerinti adatokat tartalmazó dokumentumot ad az előfizetőnek, amennyiben arra az előfizetői szerződés létrejöttét megelőzően nem került sor. A szolgáltató a dokumentumot ingyenesen, a felek megegyezése szerint tartós adathordozón vagy elektronikus levélben írásos formában, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában köteles az előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.

Az előfizetői szerződés megkötése előtt a Szolgáltató köteles az előfizetőt igazolható módon tájékoztatni arról, hogy az előfizetői szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követően az Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévülési időn belül, az előfizető évente egyszer ingyenesen kérheti az előfizetői szerződés általa megjelölt időpontjában hatályos tartalmáról szóló, legalább a 2/2015 (III.30.) NMHH rendelet 11. § (1) bekezdés szerinti elemeket tartalmazó dokumentum átadását. E dokumentumot a szolgáltató a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül ingyenesen, az előfizető választása szerint papíron, nyomtatott formában, vagy más tartós adathordozón, vagy elektronikus levélben köteles az előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.

Az előfizetői szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató az előfizető részére igazolható módon tájékoztatás ad a határozatlan és a határozott idejű előfizetői szerződés megkötésének lehetőségéről, és igazolható módon bemutatja azok részletes feltételeit.

A határozott idejű előfizetői szerződés megkötését megelőzően a szolgáltató igazolható módon köteles tájékoztatni az előfizetőt a határozott idejű előfizetői szerződés teljes időtartama alatt minimálisan terhelő valamennyi költség összegéről szolgáltatásonként, vagy szolgáltatáselemenként külön-külön, valamint összesítve. Költség különösen az előfizetői szerződés keretében a belépési díj, a díjcsomag havi vagy időszakos díja, valamint az előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszony keretében végberendezés vagy egyéb eszköz értékesítése esetén a végberendezés vagy egyéb eszköz ára, részletvétel esetén a kezdőrészlet, a további részletek, a kamatok és egyéb díjak megjelölésével, bérbeadása esetén a bérleti díj, használatának más módon történő átengedése esetén a használati díj.

Az előfizetői szerződés

a) jelenlévők között - különösen ügyfélszolgálati helyiségben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében - az előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának megtételével,

b) távollévők között az előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának hatályosulásával jön létre.

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

Írásban jön létre az Előfizetői Szerződés:

- a) jelenlévők között az előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának megtételével, az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírásával;
- b) a Szolgáltatóhoz írásban beérkezett igénybejelentés esetében a Szolgáltató által aláírt Egyedi Előfizetői Szerződés megküldése, illetve elektronikus úton történő hozzáférhetővé tétele időpontjában; vagy
- c) a Szolgáltatóhoz írásban beérkezett igénybejelentésben szereplő szolgáltatás nyújtásáról szóló [2.1.1 b\) pontja](#) szerinti értesítésben a szolgáltatásnyújtás megkezdésére meghatározott időpont Előfizető általi elfogadásáról szóló nyilatkozatnak megküldésével, amennyiben az az igénybejelentés kézhezvételétől számított 15 napon belül a Szolgáltatóhoz megérkezik;



Az elektronikus úton (különösen internetes honlapon elérhető szerződéskötési felület, vagy elektronikus levél útján) kötött Előfizetői Szerződés esetén az előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának hatályosulásával, az elektronikus úton történő hozzáférhetővé tétele időpontjában jön létre a szerződés. A Szolgáltató köteles elektronikus úton haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül az előfizetői szerződés létrejöttét visszaigazolni és az előfizetői szerződést maradandó módon rögzíteni, valamint azt a rögzítéstől számított 5 napon belül az Előfizetőnek elektronikus levélben (e-mail) megküldeni, vagy az előfizetői szerződéshez történő hozzáférésehez szükséges adatokat elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus úton megadni.

Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött előfizetői szerződés esetén az előfizető az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények és indoklás nélkül elállhat az előfizetői szerződéstől. Ha a szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdi, az előfizetőt az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indoklás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg.

Telefonon történő szerződéskötés esetén a Szolgáltató a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Kormány rendeletben 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 14 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 csak akkor jön létre előfizetői szerződés, ha az előfizető számára az elfogadó nyilatkozat megtételekor az ajánlat és az előfizetői szerződés lényeges tartalma ismert volt. Szerződéskötésre irányuló, ráutaló magatartással tett jognyilatkozatnak kizárólag az a tevőleges magatartás minősül, amely minden kétséget kizáróan kifejezi az előfizetői szerződés megkötésére irányuló akaratot. A nyilatkozattétel elmulasztása, vagy valamilyen magatartástól tartózkodás nem minősül előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatnak.

Ráutaló magatartással történő szerződéskötésnek minősül, ha az igénybe vett Szolgáltatás díját vagy az annak igénybevételéhez szükséges eszközöket a Szolgáltatótól átveszi, az Szolgáltatás Hozzáférési Pont kiépítését lehetővé teszi és elfogadja, illetőleg kiegészítő szolgáltatások díját megfizeti, vagy a Szolgáltatást egyébként ténylegesen igénybe veszi.

Az egyes kábeltelevízió szolgáltatási csomagokra és azok mellett igénybe vehető kiegészítő / prémium szolgáltatásokra külön Előfizetői Szerződések jönnek létre, melyek megkötésének és hatályban tartásának feltétele valamely kábeltelevízió szolgáltatási csomagra vonatkozó Előfizetői Szerződés megléte. A kiegészítő / prémium szolgáltatásra vonatkozó Előfizetői Szerződés megszűnése a kábeltelevízió szolgáltatási Előfizetői Szerződés hatályát nem érinti.

### 2.1.3 Az egyedi Előfizetői Szerződés kötelező tartalmi elemei

Az Előfizetői Szerződés kötelező tartalmi elemei:

- a) személyes adatok, amennyiben értelmezhető;
- b) a szolgáltató adatai;
- c) az előfizetői szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás;
- d) az előfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama, jelenlévők között kötött határozott idejű előfizetői szerződés esetén a határozott időtartam lejáratának napja;
- e) amennyiben értelmezhető, az előfizető egyértelmű (igen/nem) nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje;
- f) amennyiben a szolgáltató az adott szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként összehatárokat, vagy adatmennyiségeket határoz meg, és ezek túllépése esetén az Eht. 137. § (1) bekezdés d) pontja szerinti korlátozással él, az erre vonatkozó külön feltételek, valamint ezek elfogadásáról szóló, az előfizető külön, egyértelmű (igen/nem) nyilatkozata;
- g) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák az előfizetői szerződés módosításának eseteit, feltételeit, az egyoldalú módosítás esetén az előfizetőt megillető jogokat;



- h) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák az előfizetői szerződés megszűnésének eseteit, feltételeit és jogkövetkezményeit;
- i) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák azt, hogy jogvita esetén milyen típusú eljárások állnak az előfizető rendelkezésére, valamint ezen eljárásokkal és az eljáró szervekkel kapcsolatos tájékoztatás;
- j) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szolgáltatói szerződésszegés jogkövetkezményeit, így különösen a szolgáltatás minőségére, korlátozására, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az előfizetőt megillető kötbér mértékét;
- k) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák az előfizetői szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit;
- l) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjait, valamint a hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat;
- m) üzleti előfizető esetén az ÁSZF-től történő eltérés elfogadására vonatkozó kifejezett nyilatkozatát.

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

Ha a felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, a természetes személy előfizetőnek a szerződéskötéskor kell nyilatkoznia arról, hogy az előfizetői szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni. Ha az előfizetői szerződést nem írásban kötik, a Szolgáltató a Szolgáltató ügyfélszolgálati elérhetőségein ingyenesen biztosítja, hogy az Előfizető egyszerű módon és ingyen megtehesse az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát.

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 nyilvántartásba vételéről szóló cégkivonatát vagy egyéb dokumentumot, és a képviselőre jogosult aláírási címpéldányát.

A Szolgáltató előfizetői szerződés megkötésével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében cselekvőképességében részlegesen korlátozott személlyel előfizetői szerződéses jogviszonyt nem létesít. Az Egyéni Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötését megelőzően köteles nyilatkozatot tenni, hogy nagykorú cselekvőképes személy, azaz az Előfizetői Szerződés megkötésére jogosult.

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 valódiságát 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.

A Szolgáltató csak abban az esetben vállalja a készülék futárral történő kiszállítását, amennyiben Lakossági Előfizető esetén a bejelentett lakcíme, Üzleti Előfizető esetén a bejegyzett telephely/székhely címe és a szállítási cím megegyezik. Amennyiben a lakcím és a szállítási cím nem egyezik meg, úgy az Előfizető személyesen veheti át a készüléket az ügyfélszolgálati irodában a személyazonossága igazolásával.



## 2.2 Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges 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) nem egyéni Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén az Előfizető pénzforgalmi számlaszáma;
- f) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (e-mail cím, munkaidőben elérhető, kapcsolattartásra alkalmas telefonszám).
- g) fényképes személyazonosító okmány száma.

## 2.3 Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és 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, Szerződéses Partner Földrajzi Szolgáltatási Területén vehetők igénybe.

Szolgáltató által biztosított műsorterjesztési Szolgáltatás igénybe vételének nincsen időbeli korlátja.

Az Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítése olyan módon történik, hogy a Szolgáltató a kábeleket - amennyiben külön építőipari szakmunkát nem igényel - az Előfizető vagy Ügyfél által biztosított befogadó létesítményben (falán kívüli vezetékcsatornában) 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 vagy Szerződéses Partner tulajdonában álló vevőkészülék és az esetlegesen igénybe vett egyéb berendezés (például, de nem kizárólagosan médiabox, modem) áramellátásáról az Előfizető saját költségére gondoskodik. Abban az esetben, ha az Előfizető a Szolgáltató vagy Szerződéses Partner által rendelkezésére bocsátott berendezést az Előfizetői Hozzáférési Pontra kapcsolódó, saját tulajdonú lakáshálózatára csatlakoztatja, úgy annak a jelátvitel minőségére vonatkozó paramétereit a Szolgáltató és a Szerződéses Partner nem felel.

A digitális- szolgáltatás igénybe vételéhez Szolgáltató vagy Szerződéses Partner által rendelkezésre bocsátott médiabox/ mediacard és dekódoló kártya (smartkártya), modemszükséges. A médiabox/ mediacard és a smartkártya a szerződés időtartama alatt, és azt követően is a Szolgáltató vagy Szerződéses Partner kizárólagos tulajdonában marad, és annak tulajdonjoga semmiképpen sem száll át az Előfizetőre. A berendezésekért és a smartkártyáért az Előfizető felelősséget vállal.



Mediacard esetén a Szolgáltató vagy Szerződéses Partner csak a mediacard és a smartkártya hibajavításáért vállal felelősséget, a tévékészülékek helytelen beállításáért nem. A berendezések és a tévékészülék helyes beállítása érdekében kérjük használják a VODAFONE vagy Szerződéses Partner által biztosított és/vagy a TV készülékhez a gyártó által adott használati útmutatót.

A médiabox/ mediacard, és az abban található dekódoló kártya (smartkártya) a Szolgáltató vagy Szerződéses Partner által egymáshoz rendelt, ennek megfelelően az Előfizetőnél elhelyezett médiabox/ mediacard más kártyával, illetve a dekódoló kártya más berendezéssel nem használható. A médiabox/ mediacard és a hozzá tartozó kártya az Előfizetői Szerződésben, vagy annak módosításában meghatározott felszerelési címről más címre nem helyezhető át. Amennyiben az Előfizető a szolgáltató vagy Szerződéses Partner tulajdonában levő berendezéseket a fentiekkel ellentétesen vagy más címen használja, és a rendeltetésszerű használatot a szolgáltató erre vonatkozó írásbeli felszólításának kézhezvételét követő legkésőbb 3 napon belül nem állítja helyre, úgy a szolgáltató jogosult az előfizetői szerződés vonatkozó jogszabályi rendelkezések szerinti felmondásával egyidejűleg a berendezés(e)k ellenértékét az Előfizetővel szemben érvényesíteni.

A digitális szolgáltatások médiabox esetében EuroSCART, HDMI vagy RCA audio/video csatlakozással rendelkező Végberendezéssel, mediacard esetében CI+ interface-szel 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 médiabox/ mediacard, és HD minőség elérését lehetővé tevő (ún. HD-ready vagy full HD, HDMI csatlakozóval ellátott) Végberendezés igénybe vételével élvezhetők HD minőségben.

A digitális rádiócsatornák csak digitális alapszolgáltatások megrendelése esetén érhetők el.

## 2.4 Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő

A Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére az alábbi határidőt vállalja – amennyiben nem állnak fenn a jelen [ÁSZF 2.3 pontjában](#) meghatározott teljesítési korlátok:

- az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül,
- a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti – a szerződéskötést követő 15 napon túli – későbbi időpontban, de legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 napon belül
- ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodás szerinti későbbi időpontban az előfizetői érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges a felek megállapodása szerinti, a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjáig, amely legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 nap,
- ha az igény teljesíthető, de a szolgáltató a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában az igénybejelentéstől számított 30 napon belül nem tudja biztosítani, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az igénybejelentéstől számított 90 napot,
- az igény teljesíthető, de az előfizetői szolgáltatás nyújtása helyi hurok átengedésével valósul meg, a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontjáig, amely legfeljebb az átengedő szolgáltató helyi hurok átengedésére irányuló referenciaajánlatában foglalt létesítési határidőtől számított 15 nap.

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 2.3 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 építésiügyi 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. A Szolgáltató jogosult meghatározni, hogy valamely Szolgáltatást, vagy szolgáltatási csomagot, vagy valamely előfizetői kör részére nyújtott Szolgáltatást kizárólag az Előfizető általi telepítéssel kínálja. A Szolgáltató ezen körülményről az Előfizetőket a Honlapján, akciós ajánlatai részvételi feltételeiben, vagy egyéb elérhetőségein tájékoztatja.

## 2.5 Mobil internet-hozzáférés, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén a 8. § (2) bekezdésében meghatározott felmondás feltételei

Jelen ÁSZF csak a földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatásra terjed ki.

## 2.6 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. Az előfizetői 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 igénybe vételéhez 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.

### 3.1 A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása

A Vodafone Magyarország zrt. a jelen ÁSZF alapján műsorterjesztési szolgáltatást (vezetékes műsorelosztási szolgáltatást - SzJ 64.20.30.0) nyújt az [Eht.](#) 188 § 77. pontja alapján digitális formában,





mely az **1. sz. mellékletben** meghatározott szolgáltatási csomagokban, a **2. sz. melléklet** szerinti, a Szerződéses Partner 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 Szerződéses Partner Szolgáltatási Területén vehető igénybe.

### 3.3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használatára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre, és az információk felhasználására vonatkozó leírás vonatkozó leírás

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

### 3.4. 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.

### 3.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye

A hálózat részét képező azon fizikai kapcsolódási pont, ahol az Előfizető Végberendezése csatlakoztatható a Szerződéses Partner hálózatához. Az Előfizetői Hozzáférési Pont a Szolgáltató szolgáltatással kapcsolatos felelősségének átadási pontja (határa). Digitális szolgáltatás esetén ez a pont az előfizető médiaboxán található kimenet.

## 4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága

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

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.

A hálózati minőségi célértékek elérhetősége: <https://www.vodafone.hu/vodafonerol/aszf#aszf-tanusitas>

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 hangjelelosztó rendszerekről szóló MSZ EN 50083-7 számú Magyar Szabvány 5.2 számú Vívőszintek 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 eltérhet. A Szolgáltató a vételi jelszint értéket a mediabox bemenetén, illetve mediacard esetében a szolgáltatáshoz igénybe vett tévékészülékén méri.



## 4.2. Amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalmérést, 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. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a hálózat és, szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet

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

## 4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

### 4.4.1. A csatlakoztatás feltételei

A Szolgáltatás igénybevételéhez meghatározott funkcióval, megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkező Végberendezés szükséges. vagy RCA audio/video csatlakozással rendelkező Végberendezéssel érhető el. HD (high definition – nagy felbontású) csatornák kizárólag az erre alkalmas mediabox/mediacard, és HD minőség elérését lehetővé tevő (ún. HD-ready vagy full HD, HDMI csatlakozóval ellátott) Végberendezés igénybe vételével élvezhetők HD minőségben. A Szolgáltató dönthet úgy hogy valamely HD minőségű csatornát az alapcsomag részeként, vagy külön erre kialakított tematikus csomagban tesz elérhetővé. A HD tartalom elérhetőségével kapcsolatban a mindenkor hatályos csatornakiosztás tartalmaz információkat. A mediacard használata DVB-C tunerrel és CI+ fogadónnyal rendelkező tévékészülékkel lehetséges.

A Szolgáltató kötelezettsége nem terjed ki a Végberendezés szolgáltatására, és nem vállal felelősséget a Végberendezés műszaki paraméterei tekintetében.

### 4.4.2. A Végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége

A Végberendezés rendeltetésszerű használata és az üzemképességének biztosítása az Előfizető felelőssége.

### 4.4.3 Az Előfizetői Hozzáférési Pont ellenőrzésének és a Hibaelhárításának a lehetővé tétele

A Szolgáltatónak jogában áll a Szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot ellenőrizni.

A Szolgáltató az ellenőrzés elvégzése érdekében jogosult az Előfizetői Hozzáférési Pontnak helyt adó ingatlanba belépni, és az Előfizető szükségtelen zavarása nélkül ott a szükséges ellenőrzést elvégezni. Ezt az Előfizető, illetve az ingatlan használója és tulajdonosa köteles tűrni.

Az Előfizetőnek 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 az ő érdekkörében felmerült üzemzavar javítási költségeit az Előfizető köteles a Szolgáltatónak megfizetni.



## 5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése

### 5.1 Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei

#### 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 az Szolgáltatást - akár Egyéni, akár Üzleti/ Intézményi Előfizető - kérésére szüneteltetni. Az Előfizető köteles közölni a szüneteltetés kezdő időpontját, valamint a szüneteltetés időtartamát, a szüneteltetés kezdő időpontját megelőzően legalább 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 az 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 által kérelmében meghatározott szünetelési időtartam lejártával a Szolgáltató a szolgáltatást köteles visszakapcsolni, és erről az Előfizetőt haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül értesíteni.

#### 5.1.3 A szolgáltatás Előfizető érdekkörében felmerülő okból történő felfüggesztésének szabályai

Üzleti előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni, amíg az Előfizető nem ad a Szolgáltató 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 szünetelést nem Ügyfél 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 képűtség csatornán keresztül, vagy a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, illetve a Szolgáltató internetes [Honlapján](#), valamint 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 eszköz 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 héten kedden és csütörtökön 0-6 óra között kell elvégezni. A Szolgáltató a szünetelésről az ügyfélszolgálati irodában, vagy/és a hálózatán fogható információs képűség csatornán keresztül, vagy a Szerződéses Partner ügyfélszolgálatán, illetve a Szerződéses Partner internetes [Honlapján](#), valamint az [Eht.](#) 144. § (6) bekezdésének megfelelő módon a szüneteltetést megelőzően 15 nappal tájékoztatja az Előfizetőit.

## 5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai

Az Szolgáltatás igénybevételenek korlátozására, az Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető értesítésével az alábbi esetekben jogosult:

- az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató vagy Szerződéses Partner hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az Előfizetői Hozzáférési Ponthoz megfelelőség-tanúsítvánnyal nem rendelkező Végberendezést, vagy nem megfelelő interface-szel rendelkező Végberendezést csatlakoztat;
- a szolgáltatást igénybe vevő Előfizető az Szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja;
- az Előfizetőnek a Díjfizetésre vonatkozó, annak esedékessé válását követő 8 napon belül megküldött felszólításban megjelölt - legalább 30 (harminc) napos - határidő elteltét követően is esedékes Díjtartozása van, és az Előfizető a Díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából Szolgáltatónak nem adott az [ÁSZF 12.3.5 pontjában](#) meghatározott mértékű vagyoni biztosítékot;
- az Előfizető a műsorjelet jogosulatlanul vételezi, azt harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja;



- e) ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy a szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette.

Az a), b), c) pontok szerinti esetekben a Szolgáltató a korlátozás legkorábbi időpontját legalább 3 nappal megelőzően értesíti az előfizetőt azzal a tájékoztatással, hogy a korlátozásra mely időpontot követően kerülhet sor.

A d) pont szerinti esetben a korlátozásra az előfizető egyidejű értesítésével kerül sor.

Az e) pontban meghatározott esetben 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 igénybe vétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette.

A szolgáltatás visszaállítása abban az esetben történik meg, ha az Előfizető a korlátozás napjától számított 15 napon belül a Szolgáltatót az Ügyfélszolgálaton megkeresi, mely során a személyes adategyeztetés megtörténik, és az Előfizető hitelt érdemlően igazolja a Szolgáltató felé az Előfizetői Szerződésen megadott adatok valódiságát.

Ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató köteles a tudomásszerzéstől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni.

Hitelt érdemlő tudomásszerzésnek az tekinthető díjtartozás esetén, amikor az Előfizető által befizetett összeget a Szolgáltató az Előfizető egyenlegére könyveli, vagy amennyiben az Előfizető benyújtja, vagy bemutatja a Szolgáltatónak a díjtartozás rendezését igazoló dokumentum(ka)t. A Szolgáltató a szolgáltatás visszaállításáért a [3/b sz. Mellékletben](#) meghatározott visszakapcsolási díjat számolhatja fel.

Amennyiben az Előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az előfizetői szerződést felmondja, és arról a Szolgáltató a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a felek az előfizetői szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a Szolgáltató - az előfizető ellentétes nyilatkozata hiányában - a korlátozást az előfizetői szerződés megszűnéséig fenntartja.

A korlátozás - 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.

### 5.3 Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei

A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a szolgáltató az Eht. 134. § (7) bekezdésében foglaltak szerint nem mondja fel az előfizetői szerződést, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapra felfüggesztheti. A szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az előfizetői szerződést felmondhatja.

## 6. Ügyfélkapcsolat, Hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

### 6.1. Hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt Hibaelhárítási határidő, a Hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a Hiba elhárítására vonatkozó eljárás

Az Előfizető Szolgáltatása Hibát jelen [ÁSZF 1.3 pontjában](#) meghatározott elérhetőségein jelentheti be. A Szerződéses Partner telefonos ügyfélszolgálatára 0-24 óráig hívható. A Szolgáltatónak a



Hibabejelentést az Előfizető részére vissza kell igazolnia, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba kell vennie. A Szolgáltató Hiba-bejelentési 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 az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valós, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani.

A Szolgáltató köteles a Hibabejelentéseket 48 órán belül kivizsgálni és az elvégzett vizsgálat alapján az Előfizetőt értesíteni arról, hogy

- a) további helyszíni, az Előfizetői Hozzáférési Ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 óras 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.

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

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 Szolgáltatón 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 ingatlantulajdonos) hozzájárulása szükséges, a hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a 72 órás hibaelhárítási határidőbe, azonban a hozzájárulást a Szolgáltatónak a bejelentést követő 48 órán belül meg kell kérnie. A szolgáltató a hibabejelentéstől számított 48 órán belül köteles az előfizetőt a hozzájárulás szükségességéről és okáról, valamint arról értesíteni, hogy a hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a 72 órás hibaelhárítási határidőbe.



- Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges és a Szolgáltató által az 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 Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a Felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig eltelt időtartam nem számít be a hibaelhárítás 72 órás határidejébe.
- Ha a hibaelhárítási kötelezettségét a Szolgáltató az Előfizető, vagy az Előfizető érdekkörében felmerült ok, vagy a Szolgáltató tevékenységétől független, külső, általa elháríthatatlan ok miatt (vis maior) nem tudja teljesíteni, mindaddig nem esik késedelembe, amíg ezen akadályoztatás oka el nem hárul.
- A VODAFONE lezártnak tekinti a hibát, és az előfizetőt erről tájékoztatja az alábbi esetekben:
  - a 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet 22. § (2) bekezdése esetén,
  - abban az esetben, ha egy hibajavításnál az ügyfél, vagy harmadik fél hibájából akadályozva van a Szolgáltató hibaelhárítási tevékenysége és a Szolgáltató nem tudja elvégezni a munkát, különösen:
    - az Előfizető ingatlanába történő bejutás nem lehetséges, mert az ügyfél nem tartózkodik otthon vagy a hibajavítás érdekében történő bejutást megtagadja
    - az épületben a hibajavításhoz szükséges, a Szolgáltató tulajdonában lévő berendezéshez (pl. T-box) történő hozzáférés bármely ok miatt akadályoztatott
    - az előfizető az ingatlanon belüli munkavégzéshez (különösen: átkábelezés) hozzájárulását nem adja
    - az elektronikus hírközlési berendezés elhelyezése harmadik személy ingatlanát érinti, azonban ő az építmény ingatlanán történő átvezetéséhez való hozzájárulását megtagadja
    - az elektronikus hírközlési berendezés elhelyezése a társasházi közgyűlés, vagy közös képviselő hozzájárulása esetében lehetséges, azonban ezen személyek az átvezetéshez történő hozzájárulás megadását megtagadja, vagy az engedély csak jelentős idő elteltével szerezhető be az elektronikus hírközlési berendezés elhelyezéséhez önkormányzati bontási engedély beszerzése szükséges
    - az elektronikus hírközlési berendezés elhelyezését más szolgáltató munkavégzése (pl. villamos energia szolgáltató általi oszlopcsere)akadályozza

Nem minősül elhárítottnak a Hiba, amennyiben az Előfizető az eredeti Hibabejelentés szerinti Hibát ismételt bejelenti a Hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától számított 72 órán belül. Ebben az esetben nem számít be a Hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a Hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától az Előfizető által tett ismételt Hibabejelentésig eltelt időtartam.

A Szolgáltató köteles a Hiba elhárítását követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül 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 hálózatnak az Előfizetői Hozzáférési Pont és az Előfizetői Végberendezés közötti szakasza 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 előfizető jogai az előfizetői 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 vagyonában 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) a Hibát az Előfizető által használt, megfelelő ségi tanúsítvánnyal nem rendelkező Végberendezés okozta;
- b) a Hiba az Előfizető tulajdonában lévő Végberendezésben van;
- c) 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.

### 6.2.1 Az Előfizetőt megillető kötbér mértéke

A Hibabejelentés kapcsán elvégzett hiba kivizsgálásáról és a hibaelhárításról szóló értesítésre, illetve a Hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen eltelté esetén a kötbér mértéke a vetítési alap

- kétszerese a hiba kivizsgálásáról és a hibaelhárításról szóló értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig;
- négyszerese a Hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen eltelté esetén, ha a Hiba következtében az előfizetői szolgáltatást csak az előfizetői szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiség csökkenésével lehetett csak igénybe venni;
- nyolcszorosa a Hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen eltelté esetén, ha a Hiba következtében az Szolgáltatást nem lehetett igénybe venni.

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





## 6.2.2 Kötbérigények intézése

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

A Szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül – az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbérfizetési kötelezettség teljesítésének módjáról szóló kifejezett tájékoztatással együtt – köteles eleget tenni. A Szolgáltató köteles továbbá a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon feltüntetni, hogy az Előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése. E kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérré vonatkozó igényének bejelentéséhez. A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

- a) a kötbért a havi számlán 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 Hibabejelentés kapcsán elvégzett hiba kivizsgálásáról és a hibaelhárításról szóló értesítésre, illetve a Hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen eltelte esetén a Szolgáltató

- a hiba kivizsgálásáról és a hibaelhárításról szóló értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig (kivéve, amennyiben az értesítés tárgya az, hogy a Hiba kijavításához harmadik személy hozzájárulása szükséges), valamint
- a Hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a Hiba elhárításáig terjedő időszakra
- 

kötbért köteles fizetni.

## 6.2.3 Az 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 valótlanok bizonyultak.

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

Az Előfizetők panaszukat, megtehetik az ügyfélszolgálaton személyesen, továbbá írásban, elektronikus úton tett vagy eljuttatott, valamint telefonon vagy üzenetrögzítőn, illetve telefaxon tett bejelentés útján. Az Előfizető által előterjesztett panaszt 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.



A Szolgáltató a számla panaszokat az ÁSZF 5. számú melléklet 4.2 pontjában foglaltakkal összhangban veszi nyilvántartásba és kezeli.

### 6.3.1 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 Szerződéses Partner ügyfélszolgálatán. Az ügyfélszolgálat a Díjreklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi. 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 lejártá 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 felül 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.

### 6.3.2 Kártérítési igények intézése

A kártérítési igények intézésére vonatkozó eljárást az ÁSZF 7.3 pontja tartalmazza.

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

### 6.4.1 Az ügyfélszolgálat működése

A Szolgáltató a szolgáltatással kapcsolatos valamennyi lényeges kérdéstről, így különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeiről, az ügyfélszolgálati helyeken tájékoztatja Előfizetőit, és lehetőséget biztosít az Előfizetői Szerződéssel kapcsolatos ügyintézésre.



A Szerződéses Partner ügyfélszolgálati irodáiban a személyes ügyfélfogadást, valamint ügyfélszolgálatának telefonon, telefaxon való elérhetőségét biztosítja az Előfizetők számára.

A Szerződéses Partner által működtetett ügyfélszolgálati irodák évente 2 alkalommal szünnapot tarthatnak, mely napokon kizárólag a Szerződéses Partner az ÁSZF 1.3 pontjában megjelölt egyéb elérhetőségein tehetik meg Előfizetőink Hibabejelentéseiket.

Az irodák zárva tartásának pontos - naptári dátum szerinti - időpontjáról a Szerződéses Partner 15 nappal korábban tájékoztatja Előfizetőit az irodákban kifüggesztett hirdetés útján és honlapján.

#### 6.4.2 A Panaszok kezelési rendje

A fogyasztó a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő forgalmazásával, illetve értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közölheti a vállalkozással. A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles a jogszabályi előírások szerinti jegyzőkönyvet felvenni, a telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a vállalkozás köteles egyedi azonosítószámmal ellátni., Ha a panasz felvétele alkalmával hangfelvétel készül, és az tartalmazza a 1997. évi CLV. törvény 17/A. § (5) bekezdése szerinti tartalmi elemeket – ide nem értve a panasz előterjesztésének helyét, a fogyasztó által bemutatott bizonyítékok jegyzékét, a jegyzőkönyvet felvevő személy aláírását, valamint a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét –, a jegyzőkönyv felvétele a fogyasztó beleegyezésével mellőzhető. A nyilvántartásba vett Panaszt 30 napon belül megvizsgálja és a jogszabályi előírások betartásával az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről érdemi válasza megküldésével és a jegyzőkönyv egy példányának megküldésével írásban 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 tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

#### 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 Szerződéses Partner az Ügyfelek és Előfizetők aznapi kiszolgálását az iroda zárását legalább egy órával megelőzően érkezett Ügyfelek és Előfizetők esetében vállalja.

### 6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele

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

### 6.6. Tájékoztatás a szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése

A Nemzeti Média-és Hírközlési hatóság a felhasználók és előfizetők érdekeinek védelme körében általános hatósági felügyeleti és piacfelügyeleti tevékenység keretében ellenőrzi az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályok elektronikus hírközlési szolgáltatók általi betartását, és eljár azok megsértése esetén. Az Elnök által a Hivatal elsőfokú határozata elleni fellebbezés során másodfokon



hozott határozat felülvizsgálata kérhető kereset indításával – jogszabálysértésre hivatkozással – a hatósági határozat közlésétől számított harminc napon belül a közigazgatási ügyekben eljáró bíróságtól.

Az ügyfélszolgálattal, az előfizetői számlapanaszok elektronikus hírközlési szolgáltató általi intézésének rendjével kezelésével, a számla tartalmával kapcsolatban a 2003. évi C. törvényben vagy végrehajtására kibocsátott jogszabályban meghatározott rendelkezések fogyasztókkal szembeni megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság a fogyasztóvédelemről szóló törvény rendelkezéseinek megfelelően jár el.

A Gazdasági Versenyhivatal hatáskörébe tartozó jogsértés miatt bárki bejelentéssel vagy panasszal élhet a Gazdasági Versenyhivatalnál.

Vagyon és személyi jogokkal kapcsolatban felmerült jogviták bíróság előtti eljárásban is érvényesíthetők a vonatkozó jogszabályok betartásával.

Az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezését, elérhetőségeikkel (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) 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, a 20/A. § szerinti internet-hozzáférési szolgáltatást is tartalmazó szerződés esetén külön feltüntetve az internet-hozzáférési szolgáltatás díját, díjazási időszakok, díjcsomagok, Hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj**

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 továbbértékesíti 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 igénybe vétel esetén az igénybe vétellel 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 1 hozzáférési ponthoz egy havidíjat fizet függetlenül az egy szerződésen belüli végpontok számától.

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 igénybe vett programcsomagra vonatkozó mindenkor hatályos havi előfizetési díj kétszeresének megfizetésére kötelesek.

Amennyiben az előfizetői szerződés szerint kínált csatornák közül egy vagy több csatorna kikerül a csatornakiosztásból, a Szolgáltató az ezt követő naptól csak az előfizetői szerződés szerint kínált csatornák számához képest igénybe vehető csatornák számával arányos díjat számíthat fel az érintett előfizetőnek, kivéve, ha az előfizetői szerződés egyoldalú módosítását a műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételében bekövetkezett változásként az indokolja, hogy a Szolgáltató az általános szerződési feltételeiben és internetes honlapján az általa kínált díjcsomagokban feltüntette az adott csatorna szerepeltetésének általa vállalt időpontját és az az időpont letelt, vagy az adott médiaszolgáltatás kivételét a kínálatból lakossági felméréseken alapuló nézettségi adatok vagy a médiaszolgáltatóval kötött szerződéses jogviszony indokolják.

### 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 folyamatos előfizetői szolgáltatások díjfizetési gyakorisága az Előfizető választása szerint

- a) naptári havi előfizetés esetén a tárgy hónap 20. napjáig
- b) naptári negyedéves előfizetés esetén a középső hónap végéig
- c) naptári féléves előfizetés esetén a harmadik hónap végéig
- d) naptári éves előfizetés esetén a harmadik hónap végéig esedékes.

A szerződéskötéskor megtett díjfizetési gyakorisági nyilatkozatát az Előfizető legkésőbb az első módosított díjfizetési gyakoriságú időszakot megelőző hónap kezdetéig módosíthatja.

### 7.1.4 A díjfizetés módja és ideje, a díjkiegyenlítés határideje

A Szolgáltató az esedékes, illetve jövőben esedékesé váló díjakról naptári havi és naptári negyedéves díjfizetési gyakoriság esetén negyedévente, naptári féléves és naptári éves díjfizetési gyakoriság esetén pedig a kezdő időponttól számított 3. hónap végéig – az Előfizető által igényelt díjfizetési gyakoriságnak



megfelelő – papíralapú (nyomtatott) számlát postai úton vagy kézbesítő útján bocsát ki az Előfizető részére és amely számla összegét az azon feltüntetett fizetési határidőn belül köteles az Előfizető kiegyenlíteni. A fizetési határidő nem lehet kevesebb a számla keltétől számított 13 naptári nappal.

Ha az Előfizető a számlát a tárgyhoz 20-áig nem kapja meg, úgy ezt a Szerződéses Partner ügyfélszolgálatának köteles haladéktalanul bejelenteni és számlamásolatot igényelni. Az ezen okból kiállított számlamásolat díjtalan.

Ha bármelyik fizetési határnap munkaszüneti napra esik, a fizetés határnapja a következő munkanap. A Szolgáltató a fel nem számított vagy tévedésből be nem szedett egyszeri és rendszeres díjat vagy költséget az esedékesség napjától számított egy éven belül jogosult az Előfizető felé számlázni és érvényesíteni. A Szolgáltató írásbeli fizetési felszólítása a tartozásra irányuló követelés elévülési idejét megszakítja.

Amennyiben az Előfizető havi díjfizetést választott, úgy a Szolgáltató által meghatározott időközönként (negyedévente vagy félévente) egyidejűleg kibocsátott több, eltérő teljesítési idejű számla megőrzése az Előfizető kötelezettsége és a Szolgáltató számlamásolatot vagy csekkmásolatot a 3/b. sz. melléklet szerinti adminisztrációs díj megfizetése mellett bocsát ki.

A Szolgáltató az Előfizető által választott díjfizetési gyakoriságtól, valamint a jelen pont szerinti számlakibocsátási gyakoriságtól jogosult eltérni az egyedi előfizetői szerződésben az Előfizetővel történt megállapodás alapján, továbbá abban az esetben, ha a kibocsátásra kerülő számla összege a bruttó 1.000.- Ft összeget nem haladja meg.

### 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 Határozott időtartamú szerződéshez fűződő kedvezmény

A Szolgáltató a mindenkor 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 igénybe vételéhez 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 12.3.3 és 12.3.4 pontokban leírt okok miatt; Ezekben az esetekben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet, a szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.
- c) amennyiben az Előfizető az igénybe vett szolgáltatási szinthez képest szerződés-módosítást kezdeményez, valamint, ha határozott időtartamú szerződésének közös megegyezéssel történő megszüntetésével egyidejűleg új előfizetői szerződést köt;
- d) amennyiben az Előfizető személyében változás áll be oly módon, hogy a szerződést egyéni Előfizetőről Üzleti/ Intézményi Előfizetőre kéri átírní;
- e) prémium / kiegészítő szolgáltatások esetében a fentiekben túlmenően akkor is, ha a kábeltelevíziós szolgáltatási szerződéshez fűződő kedvezményt az Előfizető a fenti a)-) pontok miatt veszítette el.



A fenti esetekben az Előfizető a határozott időtartamú szerződéshez fűződő kedvezményt elveszti, és köteles egy összegben visszafizetni 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.

Amennyiben az egyedi Előfizetői Szerződésben rögzített határozott időtartam eltelt, és az Előfizető újabb határozott időtartamra nem köt Előfizetői Szerződést, vagy a határozott idő lejártát megelőzően írásban nem nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti, ugyanakkor a Szolgáltatást továbbra is igénybe veszi, úgy a határozott időtartamú Előfizetői Szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével – ráutaló magatartással - határozatlan idejű Előfizetői Szerződés lép.

#### 7.1.5.2 Határozatlan időtartamú szerződéshez fűződő kedvezmény

A Szolgáltató a mindenkorin 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

Szolgáltató az Előfizetői Szerződés hatálya alatt – választása szerint - az Előfizető részére új kedvezményeket kínálhat; új szerződés megkötésére vonatkozó ajánlat vagy szerződésmódosítási ajánlat formájában.

#### 7.1.6 Késedelmi kamat

Késedelmi kamat:

A Szolgáltató jogosult a számlában megadott fizetési határidő leteltét követően a ki nem egyenlített számlatartozás összegére késedelmi kamatot terhelni.

A késedelmi kamat mértéke évi 10 százalék.

A késedelemi kamat napi késedelmi kamat.

Késedelmi kamat számítása:

Éves késedelmi kamat osztva az év napjainak számával szorozva a tartozás összegével és szorozva a késedelmes napok számával.

A kamatfizetési kötelezettség esedékessége:

A késedelembe esés első napjától. ( A számlán feltüntetett fizetési határidőtől a Szolgáltató bankszámlaszámláján történő jóváírásig)

A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg az Előfizető befizetése maradéktalanul a szolgáltató számlájára nem érkezik meg. Hiányos teljesítés esetén a törösszegre is késedelmi kamatot számolhat a Szolgáltató.

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

Az előfizetőt a fent meghatározott számítás szerint, a késedelem első napjától kezdődően késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli abban az esetben is, ha számlatartozás miatt a Szolgáltató az előfizetői szerződést felmondja. Ilyen esetben a kamatterhelésre az előfizetői szerződés megszűnésének napjával azonos időpontban kerül sor.

A Szolgáltató által tévesen kiszámlázott, de befizetésre került tételek esetében – jogos számlapanaszoknál- az Előfizetőt a késedelmi kamat jóváírása megilleti.

A késedelmi kamat ÁFA mentes tétel.



## 7.2. A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések

### 7.2.1 Fizetési módok

7.2.1. Az Előfizető az egyedi előfizetői szerződésben meghatározhatja fizetés módját, mely a következők valamelyike lehet:

- a) készpénzzel az ügyfélszolgálati irodában, díjbeszedőnél illetve helyi megbízottnál,
  - b) a Szolgáltató által biztosított vagy az Előfizető által indított készpénz átutalási utalvánnyal (csekkkel),
  - c) Előfizető részéről történő pénzügyi átutalás (átutalási megbízás vagy bankkártyával történő utalás útján),
  - d) felhatalmazó levél alapján az Előfizető pénzforgalmi számlája terhére azonnali beszedési megbízás.
- A Szolgáltató által kibocsátott csekken kívüli bármely más fizetési módnál az Előfizető kötelezettsége a befizetés azonosításához szükséges adatok feltüntetése, melynek elmulasztásából vagy hiányos teljesítéséből eredő következmények az Előfizetőt terhelik.

7.2.2. A Szolgáltató lehetőséget biztosít naptári féléves és éves előre fizetésre, mely esetben az Előfizetők díjkedvezményben részesülhetnek. A díjkedvezmény csak abban az esetben érvényes, ha az Előfizető a díjat annak esedékességéig megfizeti és a szolgáltatási szerződést a teljes időszak alatt nem módosítja vagy mondja fel.

7.2.3. A Szolgáltató lehetőséget teremt arra, hogy az előfizetői szerződés alapján az egyéni Előfizető és a szolgáltatás díjának fizetője (Számlafizető) eltérő személy legyen. Ebben az esetben a Számlafizető lehet olyan természetes vagy jogi személy vagy más szervezet aki, vagy amely az előfizetői szerződésben foglalt fizetési feltételeket teljesíti.

Amennyiben az Előfizető és a Számlafizető (természetes vagy jogi személy, más szervezet) személye az előfizetői szerződésben elválik, úgy arról a Számlafizetőnek külön írásban a Szolgáltató felé nyilatkoznia kell vagy az előfizetői szerződést a Számlafizetőnek is alá kell írnia. Ebben az esetben az egyéni Előfizető a Számlafizetővel együtt a szolgáltatás díjának megfizetéséért egyetemlegesen felel. A Szolgáltató a jelen pont szerinti esetben is a tájékoztatásokat, értesítéseket, közléseket az Előfizető felé teszi meg és díjtartozás esetén a szolgáltatással összefüggő jogkövetkezményeket az Előfizetővel szemben alkalmazza, és csak a díjkövetelését érvényesíti az Előfizetővel és Számlafizetővel egyetemlegesen.

## 7.3. 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 6.3 pontjában meghatározott módon a Szolgáltató felé bejelenteni. A kártérítési igény elbírálásához szükséges minden adat hiánytalan beérkezését követően a kártérítési igényt a Szolgáltató a jelen ÁSZF 6.3 pontjában meghatározott általános szabályok szerint vizsgálja és válaszolja meg az Előfizető részére.

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

### 7.4.1 Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke

7.4.1.1 A Szolgáltató kötbért köteles fizetni, ha a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását nem kezdi meg:

- a) az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül,
- b) a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti – a szerződéskötést követő 15 napon túli – későbbi időpontban,





- c) ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodás szerinti későbbi időpontban az előfizetői érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges a felek megállapodása szerinti, a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjáig, amely legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 nap,
- d) ha az igény teljesíthető, de a szolgáltató a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában az igénybejelentéstől számított 30 napon belül nem tudja biztosítani, a szolgáltató által megjelölt, a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének időpontjáig, amely legfeljebb az igénybejelentéstől számított 90 nap,
- e) az igény teljesíthető, de az előfizetői szolgáltatás nyújtása helyi hurok átengedésével valósul meg, a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontjáig, amely legfeljebb az átengedő szolgáltató helyi hurok átengedésére irányuló referenciaajánlatában foglalt létesítési határidőtől számított 15 nap.

A Szolgáltatás nyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől az előfizetői szerződés megszűnéséig a kötbér összege:

- minden késedelmes nap után az általános szerződési feltételekben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egy tizenötöd része;
- belépési díj hiányában az Előfizetői Szerződés szerinti díjcsomagra az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, illetve az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.
- amennyiben a b), c), d) és e) pontokban meghatározott vagy az előfizetői szerződésben vállalt határidő teljesítésére Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az Előfizetői Szerződést az Eht. 134. § (2) bekezdése szerinti 60 nappal felmondja, a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől az Előfizetői Szerződés megszűnéséig a fent meghatározott kötbér felét köteles megfizetni.

7.4.1.2 A Szolgáltató kötbért köteles fizetni, ha a Szolgáltató az átírást nem teljesíti a Szolgáltató által meghatározott alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napon belül. Az átírás késedelmes teljesítése esetén a kötbér összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

7.4.1.3 A Szolgáltató kötbért köteles fizetni, ha a Szolgáltató az áthelyezést nem teljesíti az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 90 napon belüli időpontban. Az áthelyezés késedelmes teljesítése esetén a kötbér összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

7.4.1.4 A Szolgáltató kötbért köteles fizetni, ha a Szolgáltató a hitelt érdemlő módon történő tudomásszerzéstől számított 72 órán belül a bármely okból történő korlátozást nem szünteti meg.

A Szolgáltatás bármely okból történő korlátozása megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén 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 a visszakapcsolás időpontja szerinti hónapra vonatkozó havi előfizetési díj, illetve előre fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.

## 7.4.2 A kötbérfizetés módjai

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



A Szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül – az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbérfizetési kötelezettség teljesítésének módjáról szóló kifejezett tájékoztatással együtt – köteles eleget tenni. A Szolgáltató köteles továbbá a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon feltüntetni, hogy az Előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése. E kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérré vonatkozó igényének bejelentéséhez. A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

- a) a kötbért a havi számlán 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.

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

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

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

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

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

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

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

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



## 9. Az előfizetői szerződés időtartama

Az Előfizetői Szerződés határozott és határozatlan idejű lehet. Határozott idejű szerződés az alábbi kivétellel legfeljebb 12 (tizenkettő) hónapos időtartamra köthető meg azzal, hogy a szerződés megkötését megelőzően fel kell ajánlani a határozatlan időtartamú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és be kell mutatni annak részletes feltételeit:

- Az előfizető kérésére a határozott időtartamú előfizetői szerződés 24 hónapra is megkötődhet, ha az előfizetői szerződés megkötéséhez készülékvásárlás is kapcsolódik. Az ilyen módon 24 hónapra megkötött határozott idejű előfizetői szerződésnek a készülék vásárlásához kapcsolódó törlesztő részletek nélkül számított előfizetési díja nem lehet magasabb a 12 hónapra kötött, azonos szolgáltatási tartalmú, határozott idejű szerződések előfizetési díjától. A határozott idejű előfizetői szerződés lejártát követően a szolgáltató az előfizető kérésére külön díjazás nélkül köteles gondoskodni arról, hogy az e szerződéssel együtt vásárolt készülék bármely szolgáltató előfizetőjeként használható legyen (hálózat-függetlenítés).

A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lép, kivéve,

- ha az előfizető egyoldalúan – vagy az előfizető és a szolgáltató közös akarattal – a határozott idő lejártát megelőzően írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.

## 10. Adatkezelés, adatbiztonság

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

A Szolgáltató 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 kezelésének 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.

### 10.2. 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 magánitokként 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.

## 11. Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékre, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtására, értéknövelt szolgáltatások nyújtására, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítésére, üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésére, tételes számlamelléklet, hívásrészletező igénylésére, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra, egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok)

Amennyiben a Szolgáltató a Szolgáltatásra kötött Előfizetői Szerződésben Üzleti Előfizetőkre az Eht-ban vagy a Rendeletben meghatározott eltérést alkalmaz, és az igénybe vett szolgáltatás Egyéni Előfizetők részére is elérhető, a KKV-k az Előfizetői Szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal jogosult kémi 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 Szerződéses Partner ügyfélszolgálati elérhetőségein teheti meg, vagy módosíthatja.

A Szolgáltató az Előfizetőnek a Rendelet hatálybalépése előtt megtett nyilatkozatait az Eht. és a rendelet szerint érvényesnek és megadottnak tekinti.

## 12 Az Előfizetői Szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei

### 12.1. A szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok

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.

### 12.1.1. Szerződésmódosítás fajtái, alakisága

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

A szerződés módosításra 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.

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

Ráutaló magatartással határozatlan időre kötött egyedi előfizetői szerződés ráutaló magatartással akkor módosítható, ha az előfizető az előfizetői szerződés ideje alatt igazolható módon szóban vagy írásban nyilatkozik arról, hogy amennyiben a Szolgáltató az előfizetői szerződés módosítását kezdeményezi, az előfizető nyilatkozattételének elmulasztása, vagy tevőleges magatartásának tanúsítása elfogadásnak minősül.

A határozott idejű előfizetői szerződés ráutaló magatartással nem módosítható.

Ha az Előfizető képviseletében 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 képviseletében 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.

### 12.1.2. A Szolgáltató egyoldalú módosítási joga

Az Előfizetői Szerződés vagy ÁSZF módosítására a Szolgáltató részéről egyoldalúan kizárólag abban az esetben kerülhet sor, ha arra jogszabályváltozás vagy hatósági döntés miatt kerül sor, vagy a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás történt. A Szolgáltató a határozott időre kötött előfizetői szerződést nem jogosult egyoldalúan az alapvető díjszabás (rendszeres díjak, különösen előfizetési díj, forgalmi díj), az előfizetői szerződés időtartama, megszüntetésének jogkövetkezményei, vagy a szolgáltatásminőségi követelmények célértéke tekintetében módosítani, kivéve, ha azt jogszabályváltozás, vagy hatósági döntés indokolja, vagy ha az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az előfizető számára előnyös módon változnak meg. A határozott időre kötött előfizetői szerződés egyebekben az Eht. 132. §-ában foglalt rendelkezések, feltételek szerint módosítható egyoldalúan.



### 12.1.2.1 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 fogyasztói árszínvonal meghatározott változása esetén a határozatlan időre kötött előfizetői szerződés tekintetében a szolgáltatás díjának naptári évenként legfeljebb egyszeri módosítása. A díjváltozás mértéke nem haladhatja meg a megelőző naptári évre a Központi Statisztikai Hivatal által megadott tényleges fogyasztói árindex mértékét;
  - 2.) a szolgáltatások megfelelő minőségének 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;
- c) Vis Maior;
- d) a határozatlan időre kötött előfizetői szerződés tekintetében a Szolgáltatón kívül álló bármely körülményben, különösen a harmadik személlyel fennálló szerződéses kapcsolatból eredő, a szolgáltatás díjába közvetlenül beépülő költségnek (valamely szolgáltatott műsor megszűnése vagy a műsortulajdonosnak műsora terjesztésére vonatkozó rendelkezésének megváltozása, az adókban, közterhekben és szabályozókban történt változások, megnövekedett szállítói és nagykereskedelmi költségek) az előfizetői szerződés megkötésekor előre nem látható változása indokolja.
- e) az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az előfizető számára előnyös módon változnak meg.
- f) a módosítást a kínált csatornák összetételében bekövetkezett változás indokolja:
  - 1.) az adott csatorna programcsomagból történő kivétele a lakossági felméréseken alapuló nézettségi adatokkal indokolható; vagy
  - 2.) valamely programcsomag vagy csatorna kínálatban történő szerepeltetésére vállalt határidő eltelt.
- g) az akciók részletes leírásának, így különösen azok időtartamának, feltételeinek, díjainak és a nyújtott kedvezményeknek a változása (ÁSZF. 10. számú melléklet).

A Szolgáltató bármikor jogosult az f) 2.) szerinti határidőt megjelölni, vagy megváltoztatni valamely csatorna, vagy programcsomag vonatkozásában. E tényről függetlenül is jogosult azonban a csatornakiosztás egyoldalú módosítására jogszabályban megengedett esetben.

A csatornasorrend szolgáltató általi megváltoztatása nem minősül az előfizetői szerződés – műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételének megváltoztatása miatti – egyoldalú módosításának, így ebben az esetben az Eht. 132. § (2c) és (5) bekezdésében foglaltak nem alkalmazhatóak.



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 módosítás hatálybalépését megelőzően legalább 30 (harminc) nappal köteles értesíteni az Eht. 144. § (3)-(6) bekezdéseiben, valamint a Rendelet 15. § (2)-(3) és (6) bekezdéseiben foglaltak szerint.

A műsorterjesztési szolgáltatásra vonatkozó általános szerződési feltételek módosításáról – ide nem értve a szolgáltatási csomag összetételére, és a szolgáltatás díjának emelésére vonatkozó módosítást – szóló, az Eht. 144. § (4) bekezdés c) pontjában foglalt értesítési kötelezettségének a szolgáltató úgy is eleget tehet, hogy minden előfizetője számára díjmentesen elérhető információs csatornáján legalább 15 napig, naponta legalább összesen 3 óra időtartamban a 8 és 22 óra közötti időszakban az értesítést közzéteszi. A díjmentesen elérhető információs csatornát a szolgáltató, az előfizetői tájékoztatás hatékonyabbá tétele érdekében jogosult a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény 74. § (1c) bekezdésében meghatározott audiovizuális médiaszolgáltatásokat követő helyre tenni.

Az általános szerződési feltételek külön melléklete tartalmazza az akciók részletes leírását, így különösen azok időtartamát, feltételeit, díjait és a nyújtott kedvezményeket. E melléklet módosítása esetén a Szolgáltató köteles e mellékletet az általános szerződési feltételek módosítására vonatkozó általános szabályok szerint közzétenni és rendelkezésre bocsátani, továbbá - az előfizetők értesítését megelőzően - köteles azt a módosítás hatálybalépését követő 8 napon belül a Hatóságnak megküldeni.

#### 12.1.2.2 A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételeket a 12.1.2.1 pontban meghatározott, és 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 érinti.

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.



### 12.1.3. Az Előfizetőt, Ügyfelet az Előfizetői Szerződés és az Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogok

Amennyiben a módosítás az Előfizető számára bármilyen hátrányos rendelkezést tartalmaz - így különösen, ha a szolgáltatás díja emelkedik, módosul a kínált csatornák összetétele vagy a szolgáltatás tartalma -, az Előfizető az értesítés kézhezvételétől, illetőleg a közlemény megjelenésétől számított 45 napon belül, azonnali hatállyal további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott idejű Előfizetői Szerződést.

Az Előfizető a határozatlan idejű Előfizetői Szerződést azonnali hatállyal bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani.

Amennyiben a szolgáltató a határozott időtartamú előfizetői szerződés időtartama alatt egyoldalúan módosítja a műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételét, ide nem értve az csatornasorrend megváltoztatását, valamint azt, ha a módosítást megelőzően kínált csatornák a módosítást követően is elérhetőek az előfizető számára -, akkor az előfizető az értesítés kézhezvételétől számított 45 napon belül, azonnali hatállyal további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést.

Amennyiben a Szolgáltató az egyoldalú Előfizetői Szerződés vagy ÁSZF módosításról 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 a Szolgáltatásra irányuló Ajánlat megtételét követően a Szolgáltató az ÁSZF-et egyoldalúan módosítja, abban az esetben az ÁSZF közzétételét követő 14 (tizennégy) napon belül az Ügyfél minden hátrányos jogkövetkezmény nélkül elállhat a Szerződés megkötésétől.

### 12.1.4 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.

Ha Előfizetői Szerződés vagy ÁSZF módosítására a Felek közös megegyezésével kerül sor és az előfizető ráutaló magatartással megkötött határozatlan idejű egyedi előfizetői szerződéssel rendelkezik, és az előfizető az előfizetői szerződés ideje alatt igazolható módon szóban vagy írásban nyilatkozik arról, hogy amennyiben a szolgáltató az előfizetői szerződés módosítását kezdeményezi, az előfizető nyilatkozattételének elmulasztása, vagy tevőleges magatartásának tanúsítása elfogadásnak minősül úgy a Szerződés közös megegyezéssel történő módosítására ráutaló magatartással kerül sor. 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.

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 keresi meg, úgy kell tekinteni, hogy az Előfizető az 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.





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

Ráutaló magatartással határozatlan időre kötött egyedi előfizetői szerződés ráutaló magatartással akkor módosítható, ha az előfizető az előfizetői szerződés ideje alatt igazolható módon szóban vagy írásban nyilatkozik arról, hogy amennyiben a szolgáltató az előfizetői szerződés módosítását kezdeményezi, az előfizető nyilatkozattételének elmulasztása, vagy tevőleges magatartásának tanúsítása elfogadásnak minősül.

A határozott idejű előfizetői szerződés ráutaló magatartással nem módosítható.

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

### 12.2.1. Áthelyezés

A szolgáltató az előfizető kérésére köteles a helyhez kötött elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéhez szükséges előfizetői hozzáférési pontot a földrajzi szolgáltatási területén belül áthelyezni, amennyiben ennek műszaki lehetősége adott.

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

a) az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt az általános szerződési feltételekben meghatározott határidőben, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 90 napon belüli időpontban teljesíti,

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

c) az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja, vagy

d) az áthelyezési igényt – a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 30 napos határidő elteltét követően is esedékes – díjtartozása miatt elutasítja.

Az a) pont szerint meghatározott, vagy a b) pontjában a Szolgáltató által vállalt határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

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

Áthelyezés esetén az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői szolgáltatás szünetel. Erre az időszakra a szolgáltató díjfizetési kötelezettséget nem állapít meg.

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.

A Szolgáltató az áthelyezési igényt elutasítja, amennyiben az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 30 napos határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van.



## 12.2.2 Átírás

Szolgáltató az Előfizető kérésére - a [3/b sz. mellékletben](#) meghatározott átírási díj fizetése ellenében – a Szolgáltató köteles módosítani az Előfizetői Szerződést, ha az Előfizető személyében jogutódlás következtében változás következik be anélkül, hogy az Előfizetői Hozzáférsi Pont helye megváltozna. Nem tekintendő átírásnak az Előfizető adatainak változása, amennyiben személye nem változik. Az Előfizető átírás esetén belépési díj fizetésére nem kötelezhető.

A Szolgáltató az új Ügyfél átírási kérelmét minden esetben új szerződéskötési igényként kezeli, melyre az ÁSZF 2. pontja megfelelően alkalmazandó..

A Szolgáltató visszautasíthatja az átírási kérelmet mindaddig, amíg az Előfizetőnek lejárt és ki nem egyenlített tartozása áll fenn a Szolgáltatóval szemben, és/vagy amíg a szolgáltatás korlátozás alatt áll.

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 Hozzáférsi Pontnak helyt adó ingatlan jogszerű használója, valamint az új (átvállaló) Ügyfél hitelt érdemlő okirattal személyesen/telefonon igazolja magát, üzleti Ügyfél esetén pedig a cégkivonat hiteles másolatát bemutatja.

Üzleti Előfizető díjtartozása 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 [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 Előfizető elhalálozott és az Előfizetői Hozzáférsi Ponton az örökös vagy a Felhasználó továbbra is igénybe kívánja venni a szolgáltatást, vagy
- az átírással egyidejűleg az Előfizetői Hozzáférsi Pont helye is megváltozik.

A Szolgáltató új szerződéskötési igényként kezeli azt az esetet, amikor

- egyidejűleg átírás és áthelyezés iránti kérelem kerül hozzá benyújtásra vagy
- az elhalálozott Előfizető örököse, a Felhasználó, vagy a szolgáltatást ténylegesen használó személy kívánja igénybe venni a szolgáltatást azon az Előfizetői Hozzáférsi Ponton, ahol az elhalálozott Előfizető vette igénybe a szolgáltatást. Az elhalálozás napja és az Előfizető halálának napjáról történő tudomásszerzés időpontja közötti időszakban történő szolgáltatások igénybevételének ellenértékének megfizetéséért az örököst, a Felhasználót, illetve a szolgáltatást ténylegesen igénybe vevő személyt a Szolgáltató felé egyetemleges felelősség terheli.



### 12.2.3 Csomagmódosítás

Előfizető a szolgáltatási jogviszony időtartama alatt díjfizetési kötelezettség nélkül naptári évenként egy alkalommal kezdeményezhet szolgáltatási csomag módosítást. Naptári évenként több mint egy alkalommal történő 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 digitális szolgáltatási csomagra módosítja, melynek igénybe vételéhez az Előfizetőnél kihelyezett, a Szolgáltató vagy Szerződéses Partner tulajdonát képező berendezés (mediabox/ mediacard és dekódoló kártya) cseréje szükséges, és az Előfizető a szolgáltatás telepítésével kapcsolatban az Előfizetői általi telepítést vállalja, úgy az Előfizető az új szolgáltatás igénybe vételéhez rendelkezésére bocsátott berendezés átvételét követő 3 (három) munkanapon belül köteles a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodáján a korábbi szolgáltatási csomagjához használt berendezést a Szolgáltató részére rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban visszaszolgáltatni. Amennyiben az Előfizető e kötelezettségének nem tesz eleget, köteles a kárt megtéríteni, azaz a **3/b számú mellékletben** meghatározott összegű kártérítési díjat megfizetni. Az Előfizető kártérítési kötelezettsége mind a berendezések megrongálódása, mind azok visszaszolgáltatásának elmulasztása esetén fennáll, mely utóbbi esetben a felek úgy tekintik, hogy az adott berendezés megsemmisült.

Abban az esetben, ha az Előfizető szolgáltatási csomagját olyan csomagra módosítja, melyhez az Előfizetőnél kihelyezett, a Szolgáltató vagy Szerződéses Partner tulajdonát képező eszköz (mediabox/mediacard) cseréje szükséges, illetve ha az Előfizető egyéb okból ezen eszköz cseréjét kéri, az Előfizető köteles a **3/b mellékletben** meghatározott Médiaeszköz-csere adminisztrációs díj-at és ezen felül, amennyiben az Előfizető - választása alapján - az eszköz telepítésével a Szolgáltatót bizza meg, 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.

### 12.2.4 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.

## 12.3 A szolgáltató általi szerződésmegszakítás esetei, feltételei

### 12.3.1 A Szolgáltatói felmondás alaki és tartalmi követelményei

Az Szolgáltató az Előfizetői Szerződés felmondását

a) írásban, tértivevényes levélben;

b) amennyiben az előfizetői szerződésben az előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben

köteles az Előfizetőnek megküldeni



Az Előfizető szerződésben szereplő címére postai úton megküldött értesítést a postára adástól számított hetedik napon - az ellenkező bizonyításáig - úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

A szolgáltató által tértivevény-szolgáltatással küldött és kézbesített értesítés esetén - az ellenkező bizonyításáig - a kézbesítés postai szolgáltató által rögzített időpontjában az előfizető értesítését megtörténtnek kell tekinteni.

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.

### 12.3.2 A Szolgáltató rendes felmondása

A Szolgáltató a határozott vagy határozatlan idejű Előfizetői Szerződést 60 (hatvan) napos határidővel jogosult felmondani.

### 12.3.3 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 vagy Szerződéses Partner 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 (médiabox/ mediacard) 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 médiabox/ mediacard 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 vagy Szerződéses Partner által rendelkezésére bocsátott berendezéseket nem rendeltetésszerűen használja (ide értve a médiabox biztonsági címkéjének, a mediacardnak, illetve a smartkártyának 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 közlésétől 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.

#### 12.3.4 A Szolgáltató rendkívüli felmondása az Előfizető Díjtarozása 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) 10 000 Ft-nál nem magasabb havi előfizetési díj esetén, ha a Díjtarozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget;
- b) havi előfizetési díj hiányában vagy 10 000 (tízezer) Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén, ha a díjtarozás összege nem haladja meg a 10 000 Ft-ot; vagy ha
- c) az Előfizető a Díjtarozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult szervhez kérelmet terjesztett elő, amelyről másolatban tájékoztatta a szolgáltatót, feltéve, hogy az előfizető a nem vitatott és a szolgáltatás igénybevételéért esedékes díjakat folyamatosan megfizeti.

b)

A Szolgáltató köteles az előfizető kérésére a nem vitatott díjak befizetésének lehetőségét biztosítani.

#### 12.3.5 A 12.3.3 és 12.3.4 pont szerinti Szolgáltatói felmondás közös szabályai

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás felmondása helyett az Előfizető Díjtarozása 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 **12.3.3** és **12.3.4** pontban foglalt felmondási ok fennállása esetén a Szolgáltató a felmondási idő alatt – amennyiben annak oka az Előfizető szerződésszegése - jogosult az 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 az szerződésből származó valamennyi díjfizetési kötelezettség a felmondás hatályosulásával azonnal esedékessé válik.

#### 12.3.6 Az Előfizető kötelezettségei a szerződés megszűnése esetén

Az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén az Előfizető köteles a Szolgáltató vagy Szerződéses Partner tulajdonában lévő és a hálózatról leválasztható kihelyezett távközlő berendezéseket és eszközöket (pl. médiabox, mediacard) rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban a szerződését megszűnését követő 3 munkanapon belül visszaszolgáltatni. A Szerződéses Partner valamennyi ügyfélszolgálatán lehetővé teszi a Szolgáltató vagy Szerződéses Partner tulajdonában lévő eszközök visszaszolgáltatását. Az eszközök visszaadásáról a Szolgáltató igazolást ad az Előfizető részére.



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 1 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. Az e bekezdésben meghatározott méltányosság gyakorlása kizárólag a Szolgáltató döntésének függvénye, és nem keletkeztet az itt meghatározott bármely határidőn túli eszköz-átvételi kötelezettséget a Szolgáltató oldalán.

## 12.4 Az Előfizető általi szerződés felmondás esetei, feltételei

Az Előfizető a határozatlan idejű Előfizetői Szerződést azonnali hatállyal bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül 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 igénybe vételéhez 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 egy általa megjelölt határnapra is felmondhatja 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 megtételétől vagy 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. Az Eht. 134. § (15) bekezdése szerinti jogkövetkezményt a szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

A határozott idejű Előfizetői Szerződés Előfizető általi, a Szolgáltató alábbiakban meghatározott szerződésszegő magatartása miatti rendkívüli felmondása esetén a Szolgáltató a fenti jogkövetkezményeket nem alkalmazhatja, amennyiben

- a) a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,
- b) az előfizetői szolgáltatás vonatkozásában az előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,
- c) a Szolgáltató az alapvető díjszabás (rendszeres díjak, különösen előfizetési díj, forgalmi díj), az előfizetői szerződés időtartama, megszüntetésének jogkövetkezményei, vagy a szolgáltatásminőségi követelmények célértéke tekintetében nem jogszabályváltozás vagy hatósági döntés miatt vagy az előfizetői szerződést, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételeket nem az előfizető számára előnyös módon módosítja,
- d) a csatomakiosztást nem a garantált idő lejáratára, a médiaszolgáltatóval kötött szerződéses jogviszony miatt vagy lakossági felmérés alapján módosul,
- e) a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti



Az Előfizető rendkívüli felmondása esetén az Előfizetői Szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött előfizetői szerződés esetén ha a szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdi, az előfizetőt az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg.

## 12.5. Egyéb Előfizetői Szerződés megszűnési esetek és feltételek

Az Előfizetői Szerződés megszűnik:

- a) az Előfizető halálával, vagy jogutód nélküli megszűnésével;
- b) Szolgáltatói és Előfizetői rendkívüli felmondással;
- c) az Előfizető rendes felmondásával;
- d) Szolgáltatói rendes felmondással;
- e) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével;
- f) Üzleti/Intézményi Előfizető jogutód nélküli megszűnésével;
- g) a felek közös megegyezésével;
- h) a kiegészítő / prémium 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).
- i) Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 napon belüli időpontjában, az előfizetői szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik.
- j) amennyiben az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött előfizetői szerződés esetén az előfizető az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények és indokolás nélkül eláll az előfizetői szerződéstől
- k) az előfizető jogosult az előfizetői szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni, ha a szolgáltató túllépi
  - az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napot,
  - a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti - a szerződéskötést követő 15 napon túli - későbbi időpontot,
  - ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges, a felek megállapodása szerinti, a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb - legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 napon belüli - időpontját,
  - ha az igény teljesíthető, de a szolgáltató a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában az igénybejelentéstől számított 30 napon belül nem tudja biztosítani, a szolgáltató által megjelölt, a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének - legfeljebb az igénybejelentéstől számított 90 napon belüli - időpontját,
  - ha az igény teljesíthető, de az előfizetői szolgáltatás nyújtása helyi hurok átengedésével valósul meg, a szolgáltató által megjelölt, a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének - legfeljebb az átengedő szolgáltató helyi hurok átengedésére irányuló referenciaajánlatában foglalt létesítési határidőtől számított 15 napon belüli időpontját



A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lép, kivéve,

- ha az előfizető egyoldalúan – vagy az előfizető és a szolgáltató közös akarattal – a határozott idő lejártát megelőzően írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti,

A határozott idő elteltét megelőző 90 napban a szolgáltató három alkalommal köteles az előfizetőt értesíteni a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásának időpontjáról. Az értesítésnek ki kell terjednie a szerződés átalakulásával beálló változásokra, továbbá be kell mutatnia az előfizető részére a szolgáltatónál elérhető, az előfizető jelenlegi határozott idejű szerződéséhez hasonló szolgáltatási tartalommal bíró határozott időtartamú előfizetői szerződési ajánlatokat. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönhetnek.

Az a) pont szerinti esetben az előfizetői szerződés az Előfizető halálának napján szűnik meg. Az örökös vagy vagyonekezelő köteles hitelt érdemlően (pl. halotti anyakönyvi kivonat vagy hagyatékátadó végzés bemutatásával) bejelenteni a Szolgáltató részére az elhalálozás tényét és napját az elhunyt Előfizető szerződésének megszüntetése céljából.

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

### 13.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

Az Előfizető a Szolgáltatás igénybe vétele, 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 set-top-box 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.
- Szerződésszerűen teljesíteni minden egyéb, a jelen ÁSZF-ben vagy jogszabályban meghatározott kötelezettségét.

### 13.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

Az Előfizető köteles a szolgáltatást rendeltetésszerűen, azaz szerződésszerűen 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 megszegéséből eredő károkért.

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

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

### 13.4. Az adatváltozás bejelentése

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 14. 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.

### 13.5. Egyéb kötelezettségek, felelősség

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

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

A címben foglaltak a műsorterjesztési szolgáltatás szempontjából nem relevánsak, a jelen [ÁSZF](#) ezek tekintetében rendelkezést nem tartalmaz.

## 15. Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások felsorolása, valamint – amennyiben a szolgáltató fel kívánja tüntetni – az [Eht. 132. §\(2a\) bekezdés a\) pontja](#) szerinti adatok, továbbá a kiegészítő médiaszolgáltatások felsorolása és meghatározása

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



## Melléletek 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, A digitális vezetékes műsorelosztási szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük ellenőrzésének mérési módszere
  - 4/b sz. melléklet:
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
- 10.sz. Melléklet Az akciók részletes leírása (időtartama, feltételei, díjai, nyújtott kedvezmények)



## 1. sz. Melléklet: Csatornakiosztás, programcsomagok

Az 1. számú mellékletet külön dokumentum tartalmazza excel formátumban.



## 2. sz. Melléklet: Szolgáltatási területek

A Szolgáltatási területeket az [1. számú mellékletben](#) található csatmakiosztások tartalmazzák.



## 3/a. sz. Melléklet: Havi díjak

A Havi díjakat az [1. számú mellékletben](#) található csatornakiosztások tartalmazzák.



## 3/b. sz. Melléklet: Egyszeri díjak

Az egyszeri díjakat tartalmazó dokumentum (excel táblázat) külön linkről érhető el.



## 4. sz. melléklet: Egyedi minőségi célértékek

A mellékletben szereplő célértékek

### Digitális vezetékes műsorelosztási szolgáltatások egyedi minőségi célértékei

Egyedi szolgáltatásminőségi követelmények célértékei

Minőségi mutató megnevezése	Célérték
1./ Analóg műsorelosztási szolgáltatás esetén valamennyi csatorna vivőszintjének értéke	<b>57 dB<math>\mu</math>V</b>
2/ Analóg műsorelosztási szolgáltatás esetén a szomszédos televíziós csatornák közötti legnagyobb jelszintkülönbségek	<b>3 dB</b>
3./A Analóg műsorelosztási szolgáltatás esetén a vivő/zaj viszony A osztályú hálózatokon (5 50, 600, 750, 860 MHz-es, csillagpontos rendszerek)	<b>42 dB</b>
3./B Analóg műsorelosztási szolgáltatás esetén a vivő/zaj viszony B osztályú hálózatok (250, 300 MHz-es, soros rendszerek)	<b>30 dB</b>
4./ Digitális műsorterjesztés szolgáltatás esetén modulációs hibaarány (MER)	<b>28 dB</b>

Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények célértékei

Minőségi mutató megnevezése	Célérték
1./A szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje	<b>3 nap</b>
2./ Az Eszr. 2. § c) pontja szerinti hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárítás határideje	<b>72 óra</b>
3./ A bejelentett díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje	<b>5 nap</b>
4./A szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása	<b>96 %</b>
5./ A szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén	<b>80.00 %</b>







## 5. sz. Melléklet: Adatkezelési Tájékoztató

### ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

#### 1. Bevezetés

A Szolgáltató a nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosítókijelzésre és hívásátírányításra vonatkozó szabályokról szóló 4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet 3. §-a alapján a jelen adatvédelmi tájékoztatót („**Tájékoztató**”) alkotja. A Tájékoztató a Szolgáltató adatbiztonsági szabályzatának részét és az Általános Szerződési Feltételek („**ÁSZF**”) mellékletét képezi. A Tájékoztatóban nagy kezdőbetűvel jelölt, de külön nem definiált kifejezések az ÁSZF 9. sz. Mellékletében meghatározott jelentéssel bírnak.

A jelen Tájékoztató célja, hogy az Előfizetőket a jogszabályoknak megfelelően **tájékoztassa az elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtása során a Szolgáltató által kezelt személyes adataik köréről, az adatkezelés céljáról, módjáról és az adatok kezelésével kapcsolatos minden egyéb tényről**, valamint, hogy biztosítsa az adatvédelem alkotmányos elveinek és az adatbiztonság követelményeinek érvényesülését, és megakadályozza az Előfizetők adataihoz való jogosulatlan hozzáférést, az adatok megváltoztatását, jogosulatlan nyilvánosságra hozatalát vagy felhasználását.

#### Az adatkezelők adatai

Adatkezelő neve: Vodafone Magyarország Távközlési Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: szolgáltató, Vodafone vagy adatkezelő)  
 Székhelye: 1096 Budapest, Lechner Ödön fasor 6.  
 Cégjegyzékszáma: Cg.01-10-044159  
 Nyilvántartó hatóság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága  
 Adószáma: 11895927-2-44  
 Honlap: [www.vodafone.hu](http://www.vodafone.hu)  
 Képviselő neve: Vodafone Magyarország zrt. mindenkori vezérigazgatója  
 A Vodafone adatvédelmi tisztviselője: Földi Tamás Dezső

Hogyan lépjen velünk kapcsolatba?

Az Ön, mint előfizető (a továbbiakban: Ön, előfizető, felhasználó) véleménye számít nekünk, így ha bármilyen kérdése van az adatkezelési tájékoztatónkkal kapcsolatban, akkor az adatvédelmi tisztviselőnkhez fordulhat a következő elérhetőségek egyikén:

- DPO-HU@vodafone.com elektronikus címen
- a Vodafone Központi Ügyfélszolgálatán: - ügyélforgalom előtt nyitva álló helyiségének címe: 1062 Budapest, Váci út 1-3. (Westend City Center)
- telefonszáma: 1270, amely a Szolgáltató hálózatán belül belföldről díjmentesen hívható; vagy +36 1 288 1270, mely a hívó fél tarifacsomagja szerint számlázódik
- postacíme: 1476 Budapest, Pf. 350.
- e-mail címe: [ugyfelszolgalat.hu@vodafone.com](mailto:ugyfelszolgalat.hu@vodafone.com)
- a Vodafone márkaképviselőin és viszonteladói hálózatában.

adatkezelő neve: **TEVE TÉVÉ Kereskedelmi és Távközlési Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság**



székhelye: 1119 Budapest, Petzvál József utca 31-33. C. ép. 5. em.  
 levelezési címe: 1119 Budapest, Petzvál József utca 31-33. C. ép. 5. em.  
 cégjegyzékszám: Cg.01-09-170683  
 adószáma: 24298739-2-43

Jelen Általános Szerződési Feltételek vonatkozásában minden adatkezelő, aki a közös adatkezelésben részt vesz, Szolgáltatónak minősül.

A közös adatkezelők egymás közötti jogviszonyát szerződésben rendezik, amely adatkezelésekre vonatkozó lényegét kérés esetén az adatkezelők az érintett rendelkezésére bocsátják.

## 2. Adatvédelmi jogszabályok

- a) [Magyarország Alaptörvénye](#), VI. cikk;
- b) A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény Második könyv (új Ptk.) Harmadik rész;
- c) A természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) szóló 2016/679 EU rendelet (GDPR)
- d) Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló [2011. évi CXII. törvény \(Infotv.\)](#);
- e) Az elektronikus hírközlésről szóló [2003. évi C. törvény \(Eht.\)](#);
- f) A nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosítókijelzésre és hívásátírányításra vonatkozó szabályokról szóló [4/2012 \(I. 24.\) NMHH rendelet \(Akr.\)](#).

## 3. Definíciók

- (i) **Előfizető:**  
Lásd ÁSZF 9. sz. melléklet, azzal, hogy az adatkezeléssel és az Előfizetők személyes adatainak védelmével kapcsolatos jogszabályi előírások kizárólag a természetes személy Előfizetőkre és így a magukat egyéni Előfizetőnek deklaráló természetes személyekre vonatkoznak, tekintettel arra, hogy a személyes adatok is kizárólag természetes személyek vonatkozásában értelmezhetőek. Az előzőekben írtaktól függetlenül a jelen Tájékoztató nem természetes személy Előfizetőkkel kapcsolatban is tartalmaz adatvédelmi és adatkezelési szabályokat.
- (ii) **Ügyfél:**  
Lásd ÁSZF 9. sz. melléklet.
- (iii) **Személyes adat:**  
azonosított vagy azonosítható természetes személyre („érintett”) vonatkozó bármely információ; azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező alapján azonosítható;
- (iv) **Adatkezelés:**  
a személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így a gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás vagy megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás, közlés továbbítás, terjesztés vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés;



- (v) **Adatkezelő:**  
az a természetes vagy jogi személy, amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan vagy másokkal együtt meghatározza;
- (vi) **Adatfeldolgozás:**  
Az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől, feltéve, hogy a technikai feladatot az adatokon végzik.
- (vii) **Adatfeldolgozó:**  
az a természetes vagy jogi személy, amely az adatkezelő nevében személyes adatokat kezel;
- (viii) **Adattovábbítás:**  
Az adat meghatározott harmadik személy számára történő hozzáférhetővé tétele.
- (ix) **Nyilvánosságra hozatal:**  
Az adat bárki számára történő hozzáférhetővé tétele.
- (x) **Adattörlés:**  
Az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk többé nem lehetséges.
- (xi) **Adatvédelmi incidens:**  
Az adatbiztonság olyan sérelme, amely a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisülését, elvesztését, módosulását, jogosulatlan továbbítását vagy nyilvánosságra hozatalát, vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférést eredményezi [Infotv. 3. § 26. pont, GDPR 4. cikk 12. pont].
- (xii) **Profilalkotás:**  
személyes adatok automatizált kezelésének bármely olyan formája, amelynek során a személyes adatokat valamely természetes személyhez fűződő bizonyos személyes jellemzők értékelésére, különösen, gazdasági helyzethez, személyes preferenciákhoz, érdeklődéshez, viselkedéshez, tartózkodási helyhez vagy mozgáshoz kapcsolódó jellemzők elemzésére vagy előrejelzésére használják;

#### 4. Az elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtása során a Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés célja

Az adatkezelés jogalapja: az adatkezelés olyan szerződés teljesítéséhez szükséges, amelyben az Előfizető vagy Ügyfél az egyik fél, vagy a szerződés megkötését megelőzően az érintett kérésére történő lépések megtételéhez szükséges.

Az Infotv. 4. §-ában és a GDPR 5. cikk (1) b) alpontjában foglalt célhoz kötöttség alapelvének megfelelően a Szolgáltató az Előfizető (felhasználó) azonosításához, illetve a Szolgáltatás nyújtásához szükséges és elégséges adatokat, valamint a Szolgáltatás nyújtása érdekében műszakilag elengedhetetlenül szükséges egyéb adatokat kezel.

A 2. pontban felsorolt jogszabályok által lehetővé tett, illetve azokban kötelezően előírt adatkezelés alapján a Szolgáltató az Előfizetők alábbi adatait kezeli (adatkezelési célok szerint csoportosítva):

- 4.1 Az Előfizetők (felhasználók) részére történő **számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése**, valamint az **Előfizetői Szerződések figyelemmel kísérése** céljából [Eht. 157. § (2)]:
- Az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
  - Természetes személy Előfizető esetén az Előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje (átutalással történő díjfizetés esetén bankszámlaszáma);



- c) Nem természetes személy Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma, valamint pénzforgalmi jelzőszáma;
- d) Az Előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója;
- e) Az Előfizető címe és az állomás típusa;
- f) Az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;
- g) A hívó és a hívott Előfizetői számok;
- h) A Szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme, a készüléknek a Szolgáltatás igénybevételekor használt egyedi azonosítója, IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók;
- i) A Szolgáltatás dátuma;
- j) Az Előfizető által választott kedvezmények, hűségnyilatkozat;
- k) Az Előfizető által választott díjfizetési mód és fizetési periódus;
- l) A díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok;
- m) Tartozás hátrahagyása esetén az Előfizetői Szerződés felmondásának eseményei;
- n) A Szolgáltatás igénybevételehez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által letiltott – Előfizetői Végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok;
- o) A Szolgáltatás kiesésének, hibájának, korlátozásának időtartama;
- p) Ha az Előfizető és a számlafizető személye egymástól eltér, a számlafizető a)-c) pontban meghatározott adatai;

4.2 Az **Előfizetői Szerződés** létrehozatala, **tartalmának meghatározása, módosítása**, teljesítésének **figyelemmel kísérése**, az abból származó **díjak számlázása**, valamint az azzal kapcsolatos **követelések érvényesítése** céljából a felhasználó, ill. az előfizető azonosításához szükséges és elégséges alábbi személyes adatokat [Eht. 154. § (1)]:

- a) Az Előfizető értesítési címe, telefonszáma és elektronikus levelezési címe;
- b) amennyiben szükséges, az Előfizetői Szolgáltatás megnevezése, a Hozzáférési Pont címe, az Előfizető Ügyfélszáma;
- c) Az előfizetői Panasz rövid leírása, a díjreklamáció tárgya;
- d) Az Előfizetői Panasz megtételének időpontja (év, hónap, nap, óra);
- e) Az Előfizetői Panasz kivizsgálásának eredménye;
- f) Az Előfizetői Panasz orvoslásának módja, időpontja (év, hónap, nap, óra); a díjreklamáció tárgyában tett intézkedések;
- g) Az Előfizető értesítésének módja és időpontja.

4.3 A **hibabejelentések**, a hibabehatároló eljárás eredményei és a hibaelhárítás alapján tett intézkedések **viSSzaköVethetősége** érdekében [Eht. 141. § (2)]:

- a) Az Előfizető / bejelentő értesítési címe vagy más azonosítója;
- b) Az Előfizetői / bejelentői hívószám vagy más azonosító;
- c) A hibajelenség leírása;
- d) A hibabejelentés időpontja (év, hónap, nap, óra);
- e) A hiba okának behatárolására tett intézkedések és azok eredménye;
- f) A hiba oka;
- g) A hiba elhárításának módja és annak időpontja, eredménye (eredménytelensége esetén annak oka);
- h) Az Előfizető értesítésének módja és időpontja.

4.4 Az Előfizető kifejezett, előzetes hozzájárulásával **értéknövelt szolgáltatások nyújtása céljából vagy saját üzletszerzési célból** a Szolgáltató a 4.1 szerinti adatokat – az ilyen szolgáltatások nyújtásához, illetve értékesítéséhez szükséges mértékig és ideig – feldolgozhatja annak érdekében, hogy az Előfizetőhöz az általa igénybevett, illetve igénybe vehető szolgáltatásokkal kapcsolatos aktuális információkat (pl. tervezett változtatások és fejlesztések, akciók, új szolgáltatások, hűségidőszakok, nyereménysorsolások, stb.) eljuttathassa [Eht. 157. § (4)].



4.5 Az Ügyfél / Előfizető kifejezett hozzájárulása vagy kérése alapján a Szolgáltató jogosult az Ügyfél / Előfizető egyéb olyan személyes adatainak kezelésére, amelyek megkönnyíthetik a kapcsolattartást, illetőleg a Szolgáltató Szolgáltatásainak igénybevételét (pl. telefonszám, faxeszám, személyi igazolvány / útlevél / jogosítvány száma; e-mail cím, ügyfélszám, 30 napnál nem régebbi tulajdoni lap vagy adásvételi szerződés, bérleti szerződés, hagyatékátadó végzés, házassági anyakönyvi kivonat, házasság felbontásáról szóló jogerős bírósági ítélet, lakcímkártya, halotti anyakönyvi kivonat, egyéb). A [www.vodafone.hu](http://www.vodafone.hu) weboldalon az „Üzenet küldése az Ügyfélszolgáltatónak” funkción keresztül az ott megadott adatok a Szolgáltatóval való hatékonyabb kapcsolattartás érdekében és gyorsabb ügyintézés, illetve az előfizetéssel, valamint a megkereséssel kapcsolatos tájékoztatás eljuttatása céljából kerülnek kezelésre. A hozzájárulás ahhoz szükséges, hogy az Ügyfél / Előfizető telefonon keresztül és elektronikus úton intézhessen ügyeit, és tájékoztatást kaphasson.

4.6 Az Ügyfél / Előfizető kifejezett hozzájárulása vagy kérése alapján a Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződés megkötése előtt a szerződéskötő fél hitelképesség-vizsgálatára, a Szolgáltató általi ártámogatással történő készülék-értékesítés engedélyezése, szerződéskötést követően a csalások elkerülése, a szerződés teljesítésének nyomon követése, illetve kockázatelemzés céljából. A szerződéskötés miatt érdeklődő Ügyfelek, továbbá Előfizetők Szolgáltató által kezelt személyes adatai:

- a) Természetes személy Előfizető esetén a személyazonosságot igazoló okiratokban szereplő személyazonosító adatoldalon feltüntetett – és az adott okmány adattartalmával megegyező – azonosító adatok: Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
- b) Természetes személy Előfizető esetén az Előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje, adóazonosító jele
- c) Az Előfizető munkahelyi vagy otthoni telefonszáma,
- d) Az Előfizető e-mail címe
- e) Az Előfizető vagy törvényes képviselőjének személyazonossága és lakcíme, vagy tartózkodási helye igazolására alkalmas igazolvány/okirat száma,
- f) Nem természetes személy Előfizető esetén az Előfizető neve, címe, székhelye, adószáma, telefonszáma, e-mail címe, a kapcsolattartó személy neve, címe, telefonszáma, e-mail címe, születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje, adóazonosító jele

4.7 Személyre szabott ajánlatok nyújtása, a szolgáltatások folyamatos fejlesztése, optimalizálása, működésének támogatása és versenyképességének megőrzése céljából a Szolgáltató profilalkotást végez. Az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja szerinti jogos érdek. Az e célból a Szolgáltató által kezelt személyes adatok:

- a) Előfizetői és szerződéses adatok
- b) Hívásadatok
- c) Számlázási adatok
- d) Eszközadatok
- e) Internet böngészési metaadatok

A Szolgáltató által üzemeltetett weboldalak illetve applikációk használata során keletkezett adatok

#### 4.8 Előfizetői adatok elemzése

Jogalap: A Szolgáltató jogos érdeke (GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja)

Adatkezelés célja: az Előfizetői adatbázis elemzése útján történő üzleti lehetőségek és szolgáltatás fejlesztési lehetőségek azonosítása, érte ez alatt az alábbiakat:

- az adatbázisban szereplő személyes adatok átstrukturálása és újraformázása;
- a Vodafone Előfizetők kategorizálása az általuk vásárolt, illetve igénybe vett termékcsaládok

és

szolgáltatásfajták alapján;

- a Szolgáltató és annak kapcsolt vállalkozásai közös ügyfeleinek (az ügyfelek közötti átfedések) azonosítása az adatbázisok Szolgáltató és annak kapcsolt vállalkozásai általi összevetése alapján;

- a fenti összevetés eredményeképpen üzletszerzési lehetőségek azonosítása (pl. a kapcsolt



vállalkozás egyik ügyfele, aki nem veszi igénybe a Szolgáltató szolgáltatását).

A Szolgáltató a jelen pont szerinti elemzés elvégzése érdekében az Előfizető jelen pontban megnevezett személyes adatait továbbíthatja a kapcsolt vállalkozások részére.

Ez a tevékenység profilalkotással járhat, nevezetesen azzal, hogy a Szolgáltató elemzi, hogy az Előfizető mikor, milyen termékeket vagy szolgáltatásokat vásárolt.

Kezelt adatok köre:

- a) Előfizető neve és előfizetői azonosítója;
- b) Előfizető születési helye és ideje, anyja leánykori neve;
- c) Előfizető lakcíme;
- d) Előfizető áfaszáma, adószáma (üzleti ügyfél esetén);
- e) az Előfizető által vásárolt termékek és igényelt szolgáltatások (TV, szélessávú, mobil);
- f) az Előfizetőre jutó átlagos árbevétel a termékek és szolgáltatástípusok szerint.

#### 4.9 Direkt marketing

Jogalap: Előfizető hozzájárulása (GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pontja)

Adatkezelés célja: személyre szabott direkt marketing üzenetek küldése, ideértve harmadik személyek, pl. a Szolgáltató kapcsolt vállalkozásai üzeneteit, telefonon, egyéb elektronikus eszköz útján (pl. sms, mms, email), automatizált hívórendszeren keresztül és Internet alapú ügyfélszolgálati felületen, postai úton vagy személyesen (beleértve a lakcímen személyesen történő felkeresést). Ez a tevékenység profilalkotással járhat, nevezetesen azzal, hogy a Szolgáltató elemzi, hogy az Előfizető mikor, milyen termékeket vagy szolgáltatásokat vásárolt.

Kezelt adatok köre:

- a) Előfizető neve,
- b) emailcíme,
- c) telefonszáma,
- d) mobil telefonszáma,
- e) lakcíme.

Az Előfizető jogosult arra, hogy hozzájárulását bármikor visszavonja. A hozzájárulás visszavonása nem érinti a hozzájáruláson alapuló, a visszavonás előtti adatkezelés jogszerűségét. Az Előfizető jogaival kapcsolatos további tájékoztatót "Az Előfizető jogai" című fejezet tartalmazza.

#### 4.10 Piackutatás

Jogalap: Előfizető hozzájárulása (GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pontja)

Adatkezelés célja: telefonon, egyéb elektronikus eszköz útján (pl. sms, mms, email), automatizált hívórendszeren keresztül és Internet alapú ügyfélszolgálati felületen, postai úton vagy személyesen (beleértve a lakcímen személyesen történő felkeresést) végzett piackutatás. Ez a tevékenység profilalkotással járhat, nevezetesen azzal, hogy a Szolgáltató elemzi, hogy az Előfizető mikor, milyen termékeket vagy szolgáltatásokat vásárolt.

Kezelt adatok köre:

- a) Előfizető neve,
- b) emailcíme,
- c) telefonszáma,
- d) mobil telefonszáma,
- e) lakcíme.

Az Előfizető jogosult arra, hogy hozzájárulását bármikor visszavonja. A hozzájárulás visszavonása nem érinti a hozzájáruláson alapuló, a visszavonás előtti adatkezelés jogszerűségét. Az Előfizető jogaival kapcsolatos további tájékoztatót "Az Előfizető jogai" című fejezet tartalmazza.

A fenti 4.8-4.10 pontok szerinti adatkezelés tekintetében a Szolgáltató és az érintett kapcsolt vállalkozás(ok) közös adatkezelők.



## 5. Az adatkezelés módja

A személyes adatok az érintett Előfizetőtől vagy Ügyfőtől kerülnek begyűjtésre. Az Ügyfél a Szolgáltatás igénybevételét megelőzően az igénybejelentéshez kapcsolódó formanyomtatványon nyilatkozik személyes adatainak kezeléséről.

Az Eht. 159. §-a alapján az Előfizetői Szerződés megkötésekor az Ügyfelet kifejezetten és egyértelműen tájékoztatni kell:

- a) arról, hogy a Szolgáltató mely személyes adatait kezeli;
- b) arról, hogy a kezelt adatok mely esetekben és mely elektronikus hírközlési szolgáltatóknak adhatók át és ezen adatok alapján az elektronikus hírközlési szolgáltatók milyen döntéseket hozhatnak;
- c) az Ügyfélnek milyen jogorvoslati lehetősége van;
- d) az Eht. 159. § (1) bek. e) pontja szerinti közös adatállomány kezelőjéről és adatfeldolgozójáról, az adatkezelés és –feldolgozás helyéről (címéről);
- e) a 4. pont szerinti adatkezelésekről;
- f) az adatkérésre külön törvény alapján jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat, illetve a Magyar Nemzeti Bank részére az Eht. 156. § (16), 157. § (8)-(10) és 159/A. § (1) bekezdései alapján átadható, illetve megőrzendő adatokról;

Az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni kell a b)-e) pontok szerinti körülményekben bekövetkezett változásokról.

Az Ügyfél adatait, ha az ajánlattétel vagy igénybejelentés eredményeképpen a felek között szerződés jön létre, a Szolgáltató az általános szabályok szerinti ideig kezelheti. Amennyiben viszont a Szolgáltató a szerződéskötést megtagadja, az Ügyfél adatait nyilvántartásából törli, kivéve, amennyiben az Ügyfél másként nyilatkozott.

A Szolgáltató az általa kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzést követően haladéktalanul törli, ha a Szolgáltatónál a 4. pontban foglaltaktól eltérő adatkezelésre kerülne sor [Eht. 154. § (5)].

A Szolgáltató, amennyiben azt az Ügyfél vagy az Előfizető kéri, elektronikus formában ingyenesen és korlátlan alkalommal, nyomtatott formában pedig legfeljebb évente egyszer átadja az Ügyfélnek vagy az Előfizetőnek az adatvédelmi tájékoztatót.

A Szolgáltatás nyújtása nem tehető függővé az igénybevevőnek valamely, a 4. pontban nem említett célból kerülne sor [Eht. 154. § (6)].

A Szolgáltató a továbbított közlések tartalmát csak olyan mértékben ismerheti meg és tárolhatja, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges [Eht. 155. § (3)].

A nyomozó hatóságok és a rendőrségről szóló törvényben meghatározott belső bűnmegelőzési és büntetőrendészeti feladatokat ellátó, valamint terrorizmust elhárító szerv (a továbbiakban együtt: nyomozó hatóságok), valamint a nemzetbiztonsági szolgálatok a törvényben foglaltak szerint, továbbá a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság – az Eht. 11. § (3) bekezdésében előírt jogkör gyakorlása során – a közléseket megfigyelhetik, lehallgathatják, tárolhatják vagy a küldeménybe, közlésbe azok megfigyelése érdekében más módokon beavatkozhatnak [Eht. 155. § (5)].

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

Tilos közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás, valamint a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény („Grt.”) 6. §-ának hatálya alá nem tartozó közvetlen üzletszerzés, illetve egyéb, a Grt. szerinti reklámnak nem minősülő tájékoztatás céljából olyan Előfizetővel kapcsolatot kezdeményezni, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen kapcsolatfelvételt elfogadni [Eht. 162. § (2)].



Az Előfizető kifejezett hozzájárulása ellenére sem lehetséges olyan közvetlen üzletszerzési, tájékoztatási, közvélemény- és piackutatási célú küldemény továbbítása, melyből nem ismerhetők fel a feladó azonosító adatai. [Eht. 162. § (3)].

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

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

Ez a rendelkezés nem alkalmazandó abban az esetben, ha a döntés:

- az Előfizető és az adatkezelő közötti szerződés megkötése vagy teljesítése érdekében szükséges;
- meghozatalát az adatkezelőre alkalmazandó jogszabály teszi lehetővé, amely az érintett Előfizető vagy Ügyfél jogainak és szabadságainak, valamint jogos érdekeinek védelmét szolgáló megfelelő intézkedéseket is megállapít; vagy
- az Előfizető kifejezett hozzájárulásán alapul. [GDPR 22. cikk]

## 6. Az adatkezelés időtartama

### 6.1

	<b>Személyes adat megnevezése</b>	<b>Az adatkezelés jogcíme</b>	<b>Az adatkezelés időtartama</b>
1.	Természetes személy Előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje, valamint címe (lakcíme/tartózkodási helye) – 4.1. a) - b) szerinti adatok	Eht. 157. § (2) Eht. 159/A. § (1) a)	Az Előfizetői Szerződés megszűnését követő 1 (egy) év + 30 (harminc) nap
1/a)	SIM-kártya, és MSISDN azonosító	Eht. 154. § (3) bek.	a szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap
1/b)	Modem hálózati azonosító	Eht. 154. § (3) bek.	a szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap
2.	Az Előfizető számlázási címe (ha az a lakhelyétől eltér)	Eht. 157. § (2) c)	Az Előfizetői Szerződés megszűnését követő 1 (egy) év + 30 (harminc) nap
3.	Az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítési címe (amennyiben eltér a lakhelytől / tartózkodási helytől)	az Előfizető nyilatkozata	Az Előfizetői Szerződés megszűnését követő





	<b>Személyes adat megnevezése</b>	<b>Az adatkezelés jogcíme</b>	<b>Az adatkezelés időtartama</b>
			1 (egy) év + 30 (harminc) nap
4.	Az Előfizető e-mail címe	az Előfizető hozzájárulása	Az Előfizetői Szerződés megszűnését követő 1 (egy) év + 30 (harminc) nap
5.	A Szolgáltatás igénybevételének időtartama – 4.1 h) szerinti adat	a) Eht. 157. § (2) f) b) Eht. 159/A. § (1) d)	a) Az Előfizetői Szerződés megszűnését követő 1 (egy) év + 30 (harminc) nap  b) Az Előfizetői Szerződés megkötését követő 1 (egy) év + 30 (harminc) nap
6.	A Szolgáltatás igénybevételének dátuma – 4.1 i) szerinti adat	a) Eht. 157. § (2) g) b) Eht. 159/A. § (1) d)	a) Az Előfizetői Szerződés megszűnését követő 1 (egy) év + 30 (harminc) nap  b) Az Előfizetői Szerződés megkötését követő 1 (egy) év + 30 (harminc) nap
7.	Díjfizetéssel, díjtartozással összefüggő adatok	Eht. 157. § (2) h)	Az Előfizetői Szerződés megszűnését követő 1 (egy) év + 30 (harminc) nap
8.	Tartozás hátrahagyása esetén az Előfizetői Szerződés felmondásának eseményei	Eht. 157. § (2) i)	Az Előfizetői Szerződés megszűnését követő 1 (egy) év + 30 (harminc) nap
9.	Az Előfizető nyilatkozata szerinti azonosító, elérhetőségi és számlázási adatok	Eht. 157. § (4) szerinti Előfizetői hozzájárulás	A hozzájárulás visszavonását vagy az Előfizetői Szerződés megszűnését követő 1 (egy) év + 30 (harminc) nap
10.	Közös adatállomány keretében kezelt, jogszabályban előírt adatok	Eht. 158. §	Közös adatállományba kerülést kiváltó eseményt követő min. 1 (egy) év vagy az



	<b>Személyes adat megnevezése</b>	<b>Az adatkezelés jogcíme</b>	<b>Az adatkezelés időtartama</b>
			elévülés időpontja. Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének feltételei, a Szolgáltató köteles haladéktalanul intézkedni az Előfizető adatainak a közös adatbázisból történő törlése iránt és értesítést küldeni a korábban értesített szolgáltatóknak és az érintett Előfizetőnek a törlés tényéről.

- 6.2 A 4.2 és a 4.3 pontok szerinti adatokat a Szolgáltató legalább egy (1) évig megőrzi. A Szolgáltató az adatokat a hiba elhárítását vagy a Panasz elbírálását követő esetleges jogvitára nyitva álló határidő leteltéig vagy a jogvita jogerős lezárásáig, illetve a Szolgáltatás minőségével a összefüggésben számára a jogszabályban előírt statisztikai információs kötelezettségei elévüléséig kezeli.
- 6.3 A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibaelhároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább 1 (egy) évig megőrizni. [Eht. 141. § (1)].
- 6.4 A telefonos ügyfélszolgálatra beérkező telefonon tett panaszt, illetve hibabejelentést és az egyéb megkeresést, valamint a Társaság és a fogyasztó közötti telefonos kommunikációt a Társaság hangfelvétellel rögzíti és a hangfelvételt 5 (öt) évig megőrzi. Erről az Előfizetőt / Ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. A hangfelvételt az Előfizetőnek / Ügyfélnek – kérésére – 30 napon belül rendelkezésre kell bocsátani. [A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/B. § (3); A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság elnökének 2/2015. (III.30.) NMHH rendelete az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól 25. § (1)].
- 6.5 Az Előfizető vagy az Ügyfél hozzájárulása alapján kezelt adatok az Előfizetői vagy Ügyfél hozzájárulás módosításáig, illetve visszavonásáig kezelhetők.
- 6.6 A Szolgáltató az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében – megőrzi a Szolgáltatás Előfizető, illetve felhasználó általi igénybevételével kapcsolatos, az érintett Szolgáltatás nyújtásával összefüggésben a Szolgáltató által az Eht. 159/A. §-a szerinti adatokat.
- 6.7 A Szolgáltató az érintett Előfizető vagy Ügyfél beazonosítását a továbbiakban lehetetlenné tévő módon törli azokat a személyes adatokat, ha azokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték. [GDPR 17. cikk (1) a ]

## 7. Az Előfizetői adatok továbbítása

A Szolgáltató által kezelt személyes adatok akkor továbbíthatók, illetve a különböző adatkezelések akkor kapcsolhatók össze, ha az adatkezelés feltételei az adattovábbítás és az adatkezelések összekapcsolása esetén is teljesülnek minden egyes személyes adatra nézve.



## 7.1 Az Előfizető hozzájárulásától függő adattovábbítás

A Szolgáltató

a) saját üzletszerzési célból, ügynököknek, értékesítőknek, illetőleg  
 b) tudományos célra, valamint közvélemény- vagy piackutatás céljából (lásd még: 7.2. pont)  
 c) hitelképesség vizsgálat céljából a GIRO Elszámolásforgalmi Zártkörűen Működő Részvénytársaság (székhely: 1054 Budapest, Vadász utca 31., Fővárosi Törvényszék Cégbírósága, Cg. 01-10-041159, a továbbiakban: GIRO Zrt.) részére az Ügyfél által megadott természetes személyazonosító adatoknak és a megadott okmányszámoknak a Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatalának adatbázisában történő ellenőrzéséhez csak az Előfizető beleegyezésével továbbíthatja az Előfizető általa kezelt személyes adatait. Az Előfizető e hozzájárulását az ügyfélszolgálaton tett bejelentésekre vonatkozó szabályok szerint vagy postai úton megküldött nyilatkozattal bármikor, feltétel nélkül módosíthatja vagy visszavonhatja.

## 7.2 Az Előfizetői adatok továbbítása külföldre [Infotv. 8. §, GDPR 44. cikk]

Az Előfizető – választása szerint – az egyedi Előfizetői Szerződéshez tartozó adatlapon tett nyilatkozatával járulhat hozzá ahhoz, hogy tudományos célra, illetve közvélemény- vagy piackutatás céljából a Szolgáltató az adatait továbbíthassa az Európai Unió területén belüli adatkezelőkhöz.

Az EGT-államokba irányuló adattovábbítást úgy kell tekinteni, mintha Magyarország területén belüli adattovábbításra kerülne sor.

Jelen Adatkezelési Tájékoztató szempontjából EGT-államnak minősül az Európai Unió tagállama és az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes más állam, továbbá az az állam, amelynek állampolgára az Európai Unió és tagállamai, valamint az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban nem részes állam között létrejött nemzetközi szerződés alapján az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes állam állampolgárával azonos jogállást élvez.

Az Előfizető az Előfizetői Szerződés aláírásával hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az Előfizető általa kezelt személyes adatait valamely EGT-állam területén illetőséggel rendelkező és a Szolgáltatások nyújtásában közreműködő kapcsolt vállalkozásainak feldolgozás céljára továbbítsa.

Jelen Adatkezelési Tájékoztató értelmezésében kapcsolt vállalkozásnak tekintendők mindazok a gazdálkodó szervezetek, amelyek a Szolgáltatót közvetlenül vagy közvetve irányítják, illetőleg amelyek tulajdonosa részben vagy egészben azonos a Szolgáltató tulajdonosával.

Az Előfizető a külföldön kezelt adataival kapcsolatos valamennyi bejelentését megteheti a Szolgáltatónál az anyanyelvén, valamint felvilágosítást kérhet arról, hogy mely kapcsolt vállalkozások mely személyes adatait kezeli, illetve dolgozzák fel. A Szolgáltató ilyen esetben a 9. pont vonatkozó rendelkezései szerint jár el.

A Szolgáltató az Előfizető vagy Ügyfél általa kezelt személyes adatait EGT-államon kívülre az Európai Unió Bizottsága („Bizottság”) által meghozott megfelelőségi határozat alapján, a Bizottság által elfogadott általános adatvédelmi kikötések szerint, megfelelő garanciák nyújtása mellett továbbíthatja. Az Előfizető vagy Ügyfél számára megfelelően érvényesíthető jogok és hatékony jogorvoslati eszközök állnak rendelkezésre.

Az általános adatvédelmi kikötések elérhetők az alábbi webcímeken:

<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/HTML/?uri=CELEX:32004D0915&from=EN>

<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/HTML/?uri=CELEX:32010D0087&from=en>

## 7.3 Jogszabályon alapuló adattovábbítás



A Szolgáltató által kezelt Előfizetői adatok átadhatók:

- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást (elektronikus számla szolgáltatás működésének biztosítását), a követelések és a forgalmazás kezelését, eszközök ügyfelek részére történő továbbítását, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik;
- b) a számlázási és forgalmazási kérdésekből eredő jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére;
- c) a bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény 47. §-ának rendelkezései alapján a végrehajtónak;
- d) az Infotv. 6. § (2), (5) és (6) bekezdései alapján. GDPR 23. cikkben foglaltak alapján

A Szolgáltató a 7.3 a), valamint b) pontjai szerinti esetekben a vonatkozó törvényben meghatározott adatokat kezeli, illetve továbbítja [Eht. 157. § (2)]

A Szolgáltató az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, kérelmükre köteles megállapítani és részükre továbbítani a felhasználóval és az előfizetővel kapcsolatos, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatokat [Eht. 156. § (16)].

A Szolgáltató az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, kérelemre köteles átadni vagy hozzáférhetővé tenni az Eht. 157. § (2) bekezdése alapján a Szolgáltatónál rendelkezésre álló adatokat [Eht. 157. § (10)].

Az Előfizetői adatokat a fentiek szerint átvevőket a Szolgáltatóval azonos titoktartási és adatvédelmi kötelezettség terheli.

#### 7.4 A Szolgáltatók közös adatbázisába történő adattovábbítás

A Szolgáltató a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve az Eht. 118. § (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosult az Eht. 157. § szerint jogszerűen kezelhető adatok köréből az Előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az adatátadásnak az Eht. 158. § (3) bekezdése szerinti indokáról szóló tájékoztatást másik elektronikus hírközlési szolgáltatóknak átadni vagy azoktól átvenni, illetőleg – azzal az adattartalommal – az érintett szolgáltatókkal közös adatállományt létrehozni [Eht. 158. § (1)].

A Szolgáltató a fentiekben meghatározott célból csak az Eht. 129. § (5) bekezdés a), c), illetve f) pontjában foglalt Előfizetői adatokat adhatja tovább [Eht. 158. § (2)].

Az Előfizető adatai az Eht. 118. § (1) bekezdésében foglalt feltételek fennállása esetén, illetőleg abban az esetben adhatók át, illetve kerülhetnek be a közös adatállományba, ha

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

A Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az átadás tényéről [Eht. 158. § (4)].

A közös adatállományból kezelésére, annak időtartama tekintetében az Eht. 157. § (3) bekezdését kell alkalmazni. Az adatok kizárólag az Eht. 158. § (1) bekezdése szerinti célra használhatók fel [Eht. 158. § (5)].

Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a Szolgáltató köteles haladéktalanul intézkedni az Előfizető adatainak a közös adatbázisból történő törlése



íránt, és értesítést küldeni a korábban értesített szolgáltatóknak és az érintett Előfizetőnek a törlés tényéről [Eht. 158. § (6)].

Az adatállományból adatot igényelhet az Eht. 158. § (7) bekezdése alapján:

- (a) az elektronikus hírközlési szolgáltató kizárólag az Eht. 158. § (1) bekezdése szerinti célra;
- (b) az Eht. 157. § (8)-(10) bekezdéseiben megjelölt szerv, illetve hatóság;
- (c) bármely fogyasztó annak tekintetében, hogy a nyilvántartás rá vonatkozóan milyen adatokat tartalmaz.

#### 7.5. A szolgáltató jogos érdekén alapuló adattovábbítás

Vállalatfelvásárlás esetén a felvásárló vállalatnak vagy a felvásárló vállalatcsoporton belüli vállalatnak továbbításra kerülhetnek azok az előfizetői adatok, amelyek a szolgáltatások fejlesztésére, és az értékesítés növelésére irányuló kereskedelmi lehetőségek gyors és hatékony érvényesítését szolgálják.

### 8. A Szolgáltató kötelezettségei

A Szolgáltató az Infotv. 7. §-ában foglaltaknak megfelelően köteles gondoskodni az általa kezelt Előfizetői adatok biztonságáról és az adatkezelési műveleteket úgy megszervezni, hogy az Infotv. és az adatkezelésre vonatkozó más szabályok alkalmazása során biztosítsa az érintettek magánszférájának védelmét.

A Szolgáltató a jelen szabályzatban említett alkalmazottai, alvállalkozói és megbízottjai a Szolgáltatóval azonos adatvédelmi és titoktartási kötelezettség teljesítésére kötelesek.

A Szolgáltató – szükség szerint más szolgáltatókkal közösen – megfelelő műszaki és szervezési intézkedésekkel gondoskodni köteles a továbbított közlés és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatok jogosulatlan lehallgatásának, tárolásának vagy megfigyelésének, valamint a közléshez és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatokhoz történő jogosulatlan vagy véletlen hozzáférésnek a megakadályozásáról (közlés bizalmassága).

A Szolgáltató csak úgy választhatja meg, és minden esetben úgy üzemeltetheti a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket, hogy biztosítani tudja a közlés bizalmasságát.

Az Előfizető 9.2-ben foglalt hozzáférési jogának gyakorlását úgy kell biztosítani, hogy ez alatt az Előfizető más személy személyes adatait ne ismerhesse meg.

A Szolgáltató a továbbított közlések tartalmát csak olyan mértékben ismerheti meg és tárolhatja, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges.

Egy Előfizetőnek vagy felhasználónak elektronikus hírközlő végberendezésén csak az érintett felhasználó vagy előfizető világos és teljes körű – az adatkezelés céljára is kiterjedő – tájékoztatását követő hozzájárulása alapján lehet adatot tárolni, vagy az ott tárolt adathoz hozzáférni.

A fentiekben meghatározott tevékenysége keretében a Szolgáltató köteles az alábbi szabályoknak megfelelni:

*Tükrözés:* A hálózati kiszolgáló gép (a továbbiakban: szerver) a személyes adatok elvesztésének elkerülésére folyamatos tükrözéssel biztosítható egy tőle fizikailag különböző adathordozón.

*Archiválás:* A személyes adatokat tartalmazó adatbázisok passzív hányadát – a további kezelést már nem Ügyfél, változatlanul maradó adatokat – el kell választani az aktív résztől, majd a passzívált adatokat időtálló adathordozón kell rögzíteni.

*Tűzvédelem:* Az adatokat és adatbázisokat tűzvédelmi és vagyonvédelmi berendezésekkel ellátott helyiségben kell elhelyezni.



**Vírusvédelem:** A személyes adatokat kezelő ügyintézők, alkalmazottak asztali számítógépein gondoskodni kell a vírusmentesítésről.

**Hozzáférés-védelem:** Az adathozzáféréshez csak érvényes, személyre szóló, azonosítható jogosultsággal lehet hozzáférni. Hálózati erőforrásokhoz csak érvényes felhasználói névvel és jelszóval lehet hozzáférni. A jelszavak cseréjéről rendszeresen gondoskodni kell. A rendszergazda legalább kéthetente, az ügyintéző felhasználók pedig legalább negyven naponként új jelszót adnak meg.

**Hálózati védelem:** A mindenkor rendelkezésre álló számítástechnikai eszközök felhasználásával meg kell akadályozni, hogy adatokat tároló, hálózaton keresztül elérhető szerverekhez illetéktelen személy hozzáférjen.

A Szolgáltató köteles tájékoztatni az Előfizetőt a Szolgáltatás biztonságát veszélyeztető, a Szolgáltató által megtett műszaki és szervezeti intézkedések ellenére fennmaradó, ismert kockázatokról és a védelem érdekében az Előfizető által tehető intézkedésekről.

Ha a Szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a Szolgáltató haladéktalanul tájékoztatja az Előfizetőt a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében az Előfizető által tehető intézkedésekről és azok várható költségeiről. A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatás nem mentesíti a Szolgáltatót a védelem érdekében teendő, a Szolgáltatás megszokott biztonsági szintjének visszaállítása érdekében szükséges intézkedés megtételétől.

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

A Szolgáltató köteles a személyes adatok megsértését az észlelést követően az Akr. 5. § (2)-(10) bekezdésében foglalt feltételek szerint elektronikus úton a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságnak is bejelenteni [Eht. 156. § (3)]. Ha a személyes adatok megsértése várhatóan hátrányosan érinti az előfizetőt vagy más magánszemély személyes adatait vagy magánéletét, akkor a Szolgáltató erről az előfizetőt vagy magánszemélyt is indokolatlan késedelem nélkül köteles az Akr. 5. § (13)-(14) bekezdésében foglalt feltételek szerint értesíteni [Eht. 156. § (5)].

Amennyiben a Szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatást részben vagy egészben olyan más vállalkozástól bérelt, vagy bármilyen más formában igénybe vett eszközökkel, vagy szolgáltatásokkal valósítja meg, amely nem áll közvetlen előfizetői szerződéses jogviszonyban az előfizetővel, akkor a személyes adatok megsértése esetén ezen vállalkozás a Szolgáltatót köteles haladéktalanul értesíteni [Akr. 5. § (15)].

A Szolgáltató az adatvédelmi incidenst haladéktalanul, de legfeljebb az adatvédelmi incidensről való tudomásszerzését követő hetvenkét órán belül az Infotv. 25/J. §-ban foglalt feltételek szerint bejelenti a NAIH-nak, kivéve, ha valószínűsíthető, hogy az nem jár kockázattal az érintettek jogainak érvényesülésére. Késedelem esetén a Szolgáltató köteles mellékelni a késedelem okait feltáró nyilatkozatát is.

Ha az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően az érintettet megillető valamely alapvető jog érvényesülését lényegesen befolyásoló következményekkel járhat (magas kockázatú adatvédelmi incidens), a nemzetbiztonsági célú adatkezelés kivételével az adatkezelő az érintettet az adatvédelmi incidensről az Infotv. 25/K. §-ban foglalt feltételek szerint haladéktalanul tájékoztatja.

A Szolgáltató köteles olyan nyilvántartást vezetni a személyes adatok megsértésének eseteiről, amely tartalmazza az ilyen esetek lényeges körülményeit, hatásait, valamint a Szolgáltató által megtett korrekciós intézkedéseket is. A nyilvántartásnak minden olyan tényre és körülményre ki kell terjednie, amely alapján a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság ellenőrizni képes, hogy a



Szolgáltató az [Eht. 156. § \(5\)](#) rendelkezéseinek megfelelt-e vagy sem. A nyilvántartás a fent említett cél eléréséhez szükséges információkat tartalmazza [[Eht. 156. § \(4\)](#)].

## 9. Az Előfizető jogai

Az [Infotv. 14. §-a](#) és a GDPR III. fejezetében foglaltak alapján az Előfizetőt az alábbi jogosultságok illetik meg.

### 9.1 Tájékoztatáshoz való jog

A Szolgáltatónak megfelelő intézkedéseket kell tennie annak érdekében, hogy az Előfizető számára a személyes adatok kezelésére vonatkozó tájékoztatást tömör, átlátható, érthető és könnyen hozzáférhető formában, közérthetően megfogalmazva nyújtsa.

### 9.2 Hozzáférési jog

Az Előfizető kérelmére a Szolgáltató visszajelzést ad az Ügyfélnek arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e – ha igen, mely adatait kezelik –, továbbá az adatkezelés céljairól, az érintett személyes adatok kategóriáiról, a címzettekéről akikkel a személyes adatokat közölték, a személyes adatok tárolásának tervezett időtartamáról, az Előfizető vagy Ügyfél jogairól, a felügyeleti hatósághoz való fordulás jogáról, valamint a profilalkotásról tájékoztatást ad. [GDPR 15. cikk]

A Szolgáltató a kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, indokolatlan késedelem nélkül, legfeljebb azonban 30 (harminc) napon belül közérthető formában köteles az Előfizetőnek a kért tájékoztatást írásban megadni [GDPR 12. cikk (3)]

### 9.3 Helyesbítés kérése

Az előfizető vagy Ügyfél kérésére a Szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül helyesbíti a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat, vagy kiegészíti a hiányos személyes adatokat. [GDPR 16. cikk]

### 9.4 Törléshez való jog

Az Előfizető jogosult arra, hogy kérésére a Szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat, a Szolgáltatónak pedig kötelessége indokolatlan késedelem nélkül törölnie, ha az adatkezelés célját veszítette, az Előfizető hozzájárulását visszavonja, az adatkezelés jogellenesen történt, az Előfizető tiltakozik az adatkezelés ellen és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre, vagy egyéb jogi kötelezettség írja elő a törlést.

Az adatok törlése nem lehetséges, amennyiben az adatkezelés szükséges:

- a véleménynyilvánítás szabadságához és a tájékozódáshoz való jog gyakorlása céljából
- a személyes adatok kezelését előíró, a Szolgáltatóra vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése céljából
- népegészségügy területét érintő közérdek alapján
- közérdekű archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból
- jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez.

### 9.5 Az adatkezelés korlátozásához való jog

Az Előfizető bizonyos körülmények között (így, ha vitatja az adatok pontosságát, jogellenes adatkezelés esetén az Előfizető ellenzi az adatok törlését, az Előfizető igényli a Szolgáltatónak már nem szükséges adatok megőrzését jogi igényei előterjesztéséhez, vagy ha az Előfizető tiltakozott az adatkezelés ellen) jogosult a Szolgáltatónál a személyes adatok kezelésének korlátozását kérni.



## 9.6 Tiltakozási jog

Az Előfizető vagy Ügyfél jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak a Szolgáltató jogos érdekében alapuló kezelése ellen, ideértve a profilalkotást is. Ebben az esetben a Szolgáltató a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha a Szolgáltató bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az Előfizető vagy Ügyfél érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

Ha a személyes adatok kezelése közvetlen üzletszerzés érdekében történik, az Előfizető vagy Ügyfél jogosult arra, hogy bármikor tiltakozzon a rá vonatkozó személyes adatok e célból történő kezelése ellen, ideértve a profilalkotást is, amennyiben az a közvetlen üzletszerzéshez kapcsolódik. Ha az Előfizető vagy Ügyfél tiltakozik a személyes adatok közvetlen üzletszerzés érdekében történő kezelése ellen, akkor a személyes adatok a továbbiakban e célból nem kezelhetők.

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

Ha az adatkezelő nem tesz intézkedéseket az Előfizető vagy Ügyfél kérelme nyomán, késedelem nélkül, de legkésőbb a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az Előfizetőt vagy Ügyfelet az intézkedés elmaradásának okairól, valamint arról, hogy panaszt nyújthat be valamely felügyeleti hatóságnál, és élhet bírósági jogorvoslati jogával. [GDPR 12. cikk (3)-(4)]

A Szolgáltató a tiltakozást a kérelem benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legfeljebb 15 (tizenöt) napon belül megvizsgálja, annak megalapozottsága kérdésében döntést hoz, és döntéséről a kérelmezőt írásban tájékoztatja [Infotv. 21. § (2)].

Ha a Szolgáltató az Előfizető / Ügyfél tiltakozásának megalapozottságát megállapítja, az adatkezelést – beleértve a további adatfelvételt és adattovábbítást is – megszünteti, és az adatokat zárolja, valamint a tiltakozásról, továbbá az annak alapján tett intézkedésekről értesíti mindazokat, akik részére a tiltakozással érintett személyes adatot korábban továbbította, és akik kötelesek intézkedni a tiltakozási jog érvényesítése érdekében [Infotv. 21. § (3)].

Ha az Előfizető / Ügyfél a Szolgáltatónak a tiltakozással kapcsolatos döntésével nem ért egyet, illetve a Szolgáltató a 15 (tizenöt) napos határidőt elmulasztja, az Előfizető / Ügyfél – a döntés közlésétől, illetve a határidő utolsó napjától számított 30 (harminc) napon belül – az Infotv. 22. §-ában meghatározott módon – bírósághoz fordulhat [Infotv. 21. § (4)].

Ha az adatátvevő jogának érvényesítéséhez szükséges adatokat az érintett Előfizető / Ügyfél tiltakozása miatt nem kapja meg, a Szolgáltató Infotv. 21. § (3) bekezdése szerinti értesítésének közlésétől számított 15 (tizenöt) napon belül, az adatokhoz való hozzájutás érdekében – az Infotv. 22. §-ában meghatározott módon – bírósághoz fordulhat a Szolgáltató ellen. A Szolgáltató az érintett Előfizetőt / Ügyfelet is perbe hívhatja [Infotv. 21. § (5)].

Ha a Szolgáltató az Infotv. 21. § (3) bekezdése szerinti értesítést elmulasztja, az adatátvevő felvilágosítást kérhet az adatátadás meghiúsulásával kapcsolatos körülményekről a Szolgáltatótól, amely felvilágosítást a Szolgáltató az adatátvevő erre irányuló kérelmének kézbesítését követő 8 (nyolc) napon belül köteles megadni. Felvilágosítás kérése esetén az adatátvevő a felvilágosítás megadásától, de legkésőbb az arra nyitva álló határidőtől számított 15 (tizenöt) napon belül fordulhat bírósághoz a Szolgáltató ellen. A Szolgáltató az érintett Előfizetőt / Ügyfelet is perbe hívhatja [Infotv. 21. § (6)].





A Szolgáltató az Előfizető / Ügyfél adatát nem törölheti, ha az adatkezelést törvény rendelte el. Az adat azonban nem továbbítható az adatátvevő részére, ha a Szolgáltató egyetértett a tiltakozással, vagy a bíróság a tiltakozás jogosságát megállapította [Infotv. 21. § (7)].

#### 9.7 Automatizált döntéshozatal egyedi ügyekben, beleértve a profilalkotást

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

Ez a rendelkezés nem alkalmazandó abban az esetben, ha a döntés:

- a) az Előfizető és az adatkezelő közötti szerződés megkötése vagy teljesítése érdekében szükséges;
- b) meghozatalát az adatkezelőre alkalmazandó jogszabály teszi lehetővé, amely az érintett jogainak és szabadságainak, valamint jogos érdekeinek védelmét szolgáló megfelelő intézkedéseket is megállapít; vagy
- c) az Előfizető kifejezett hozzájárulásán alapul. [GDPR 22. cikk]

#### 9.8 Adathordozhatósághoz való jog

Az Előfizető vagy Ügyfél jogosult arra, hogy a rá vonatkozó, általa a Szolgáltató rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat egy másik adatkezelőnek továbbítsa, ha az adatkezelés az Előfizető hozzájárulásán vagy az Előfizető és a Szolgáltató közötti szerződésen alapul és az adatkezelés automatizált módon történik. Az Előfizető vagy Ügyfél jogosult arra, hogy – ha ez technikailag megvalósítható – kérje a személyes adatok adatkezelők közötti közvetlen továbbítását.

#### 9.9 Az érintettek képviselőjére vonatkozó jog

Az Előfizető vagy Ügyfél jogosult arra, hogy panaszának a nevében történő benyújtásával, jogainak a nevében való gyakorlásával, valamint kártérítési jogának a nevében történő érvényesítésével olyan nonprofit jellegű szervezet, szervezetet vagy egyesületet bízjon meg, amelyet Magyarország jogának megfelelően hoztak létre, és amelynek az alapszabályában rögzített céljai a közérdeket szolgálják, és amely az érintettek jogainak és szabadságainak a személyes adataik vonatkozásában biztosított védelme területén tevékenykedik.

#### 9.10 Kártérítéshez való jog

Minden olyan személy, aki e rendelet megsértésének eredményeként vagyoni vagy nem vagyoni kárt szenvedett, az elszenvedett kárért az adatkezelőtől vagy az adatfeldolgozótól kártérítésre jogosult. A kártérítéshez való jog érvényesítését célzó bírósági eljárást a Polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény („Pp.”) szerint hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság előtt kell megindítani.

#### 9.11 Hatósági és bírósági jogérvényesítés

Az Előfizető, az Ügyfél, illetve a felhasználó jogainak megsértése esetén a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes bírósághoz fordulhat.

A személyes adatok védelméhez fűződő, az [Alaptörvény](#) VI. cikkében foglalt alapjog védelme érdekében létrehozott, független, csak a törvénynek alárendelt Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (székhely: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/C, [www.naih.hu](http://www.naih.hu), [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu), a továbbiakban: „**Hatóság**” vagy „NAIH”) feladata a személyes adatok védelméhez, valamint a közérdekű és a közérdekből nyilvános adatok megismeréséhez való jog érvényesülésének ellenőrzése és elősegítése. A GDPR 77. cikkében



foglaltak szerint az Előfizető, Ügyfél vagy felhasználó jogainak megsértése esetén a Hatósághoz fordulhat.

Az [Infotv.](#) 52. § (1) bekezdése alapján a Hatóságnál bejelentéssel bárki vizsgálatot kezdeményezhet arra hivatkozással, hogy személyes adatok kezelésével, illetve a közérdekű adatok vagy a közérdekből nyilvános adatok megismeréséhez fűződő jogok gyakorlásával kapcsolatban jogsérelem következett be, vagy annak közvetlen veszélye fennáll.

#### 10. A Szolgáltató adatvédelmi tisztviselőjének neve, beosztása és elérhetősége

Vodafone Magyarország zrt.mint adatkezelő esetében:

**Neve:** Földi Tamás Dezső  
**Beosztása:** Adatvédelmi Tisztviselő  
**Elérhetősége:** [DPO-HU@vodafone.com](mailto:DPO-HU@vodafone.com)

-

Teve Tévé Kft.mint adatkezelő esetében:

Erhardt Zoltán  
Beosztás: Ügyvezető  
Cím: 1119 Budapest, Petzvál József utca 31-33. C. ép. 5. em.  
Telefon: +36 1 501 3445  
Telefax: +36 1 696 0838  
E-mail: [info@tevetv.hu](mailto:info@tevetv.hu)

Az adatvédelmi tisztviselő

- a) tájékoztat és szakmai tanácsot ad az adatkezelő, adatfeldolgozó és ezek alkalmazottai részére az adatvédelmi jogi rendelkezések szerinti kötelezettségeikkel kapcsolatban
- b) ellenőrzi a GDPR, valamint az egyéb jogi rendelkezéseknek, továbbá a személyes adatok védelmével kapcsolatos belső szabályzatoknak való megfelelést, ideértve a feladatkörök kijelölését, az adatkezelési műveletekben vevő személyzet tudatosság-növelését és képzését, valamint a kapcsolódó auditokat is
- c) kérésére szakmai tanácsot ad az adatvédelmi hatásvizsgálatra vonatkozóan, valamint nyomon követi annak elvégzését
- d) együttműködik a Hatósággal
- e) adatkezeléssel összefüggő ügyekben kapcsolattartó pontként szolgál a Hatóság felé, valamint adott esetben bármely egyéb kérdésben konzultációt folytat vele [GDPR 39. cikk]



## 6. sz. Melléklet: A Felügyeleti szervek elérhetősége (címe, telefonszáma, egyéb elérhetőség), Vitarendezési fórumok

### Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság

1. Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság  
1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: (1) 457-7100, Telefax: (1) 356-5520,
2. Nemzeti Hírközlési Hatóság Nyilvántartási és tájékoztatási Főosztály  
1133 Budapest, Visegrádi u. 106. Telefon: (1) 468-0673, Telefax: (1) 468-0626,
3. Nemzeti Hírközlési Hatóság Szegedi Hatósági Iroda  
6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15. Telefon: (62) 568-300, Telefax: (62) 568-368,
4. Nemzeti Hírközlési Hatóság Pécsi Hatósági Iroda  
7624 Pécs, Alkotmány u. 53.
5. Nemzeti Hírközlési Hatóság Soproni Hatósági Iroda  
9400 Sopron, Kossuth L. u. 26. Telefon: (99) 518-500, Telefax: (99) 518-518,
6. Nemzeti Hírközlési Hatóság Debreceni Hatósági Iroda  
4025 Debrecen, Hatvan u. 43. Telefon: (52) 522-122
7. Nemzeti Hírközlési Hatóság Miskolci Hatósági Iroda  
3529 Miskolc, Csabai kapu 17. Telefon: (46) 555-515, Telefax: (46) 411-475

### A Járási Hivatalok (Kormányhivatalok) elérhetőségei

#### **Budapest Főváros Kormányhivatala**

1052 Budapest, Városház u. 7., Telefonszám: +36 1 411 0115  
Telefax: +36 1 411 0116, E-mail: fogyved\_kmf\_budapest@nfh.hu

#### **Pest Megyei Kormányhivatal**

1052 Budapest, Városház u. 7., Telefonszám: +36 1 328 0185  
Telefax: +36 1 411 0116

#### **Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal**

6000 Kecskemét, Nagykőrösi út 32., Telefonszám: +36 76 481 405  
Telefax: +36 76 481 416

#### **Baranya Megyei Kormányhivatal**

7623 Pécs, Szabadság u. 7., Telefonszám: +36 72 510 790, +36 72 510 494  
Telefax: +36 72 510 791

#### **Békés Megyei Kormányhivatal**

5600 Békéscsaba, Szarvasi út 107., Telefonszám: +36 66 546 150, +36 66 546 151  
Telefax: +36 66 546 140

#### **Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kormányhivatal**

3530 Miskolc, Meggyesalja u. 12., Telefonszám: +36 46 506 071  
Telefax: +36 46 506 072

#### **Csongrád Megyei Kormányhivatal**

6721 Szeged, Tisza L. krt. 11., Telefonszám: +36 62 541 737  
Telefax: +36 62 541 739

#### **Fejér Megyei Kormányhivatal**

8000 Székesfehérvár, Piac tér 12-14., Telefonszám: +36 22 501 751 +36 22 501 626



Telefax: +36 22 501 627

**Győr-Moson-Sopron Megyei Kormányhivatal**

9022 Győr, Türr István u. 1. Telefonszám: +36 96 329 244

Telefax: +36 96 329 186

**Hajdu-Bihar Megyei Kormányhivatal**

4024 Debrecen, Szent Anna u. 36. , Telefonszám: +36 52 533 924

Telefax: +36 52 327 753

**Heves Megyei Kormányhivatal**

3300 Eger, Kossuth L. u. 9., Telefonszám: +36 36 515 598

Telefax: +36 36 323 587

**Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kormányhivatal**

5000 Szolnok, Ady Endre út 35-37, Telefonszám: +36 56 513 336

Telefax: +36 56 510 204

**Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal**

2800 Tatabánya, Fő tér 4., Telefonszám: +36 34 309 303

Telefax: +36 34 309 302

**Nógrád Megyei Kormányhivatal**

3100 Salgótarján, Mérleg út 2., Telefonszám: +36 32 511 116

Telefax: +36 32 511 118

**Somogy Megyei Kormányhivatal**

7400 Kaposvár, Csokonai u. 3., Telefonszám: +36 82 510 868

Telefax: +36 82 510 661

**Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kormányhivatal**

4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10., Telefonszám: +36 42 500 694, +36 42 504 397

Telefax: +36 42 504 398

**Tolna Megyei Kormányhivatal**

7100 Szekszárd, Szent István tér 11-13., Telefonszám: +36 74 510 414

**Vas Megyei Kormányhivatal**

9700 Szombathely, Petőfi Sándor utca 8., Telefonszám: +36 94 505 220

**Veszprém Megyei Kormányhivatal (Veszprémi Járási Hivatala)**

8200 Veszprém, Mindszenty József utca 3-5., Telefonszám: +36 88 550 510, Telefax: +36 88 550 799

**Zala Megyei Kormányhivatal**

8900 Zalaegerszeg, Kosztolányi D. u. 10., Telefonszám: +36 92 507 700, Telefax: +36 92 507 745

További elérhetőségek: <http://jarasinfo.gov.hu/>

**A Szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos általános viták**

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

**Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság**

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

**Járási Hivatalok**

A területileg illetékes járási hivatalok a kormányhivatalokhoz tartoznak. Az elérhetőségük a 6. számú mellékletben találhatóak meg.



## Gazdasági Versenyhivatal

1054 Budapest Alkotmány u. 5., Telefon: +36 (1) 472-8900, Telefax: +36 (1) 472-8905

## A területi gazdasági kamarák mellett működő Békéltető Testület

### Vitarendezés, illetékes hatóságok

Az Előfizetői Panaszokat az alábbi feltételek szerint teheti meg az Előfizető a jelen mellékletben felsorolt hatóságoknál, egyes fogyasztóvédelmi szerveknél és az Előfizető lakóhelye /tartózkodási helye szerinti békéltető testületnél, valamint az alábbi megjelölt bíróságon.

Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a piacfelügyeleti eljárás megindítását kezdeményezheti. Az Előfizető Panaszával közvetlenül a felügyeleti jogokat hírközlési szempontból gyakorló felügyeleti szervhez, a Nemzeti Hírközlési Hatósághoz is fordulhat:

#### Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

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

Általános információ és központi e-mail cím: [info@nmhh.hu](mailto:info@nmhh.hu)

#### Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Nyilvántartási és tájékoztatási Főosztály

1133 Budapest, Visegrádi u. 106. Telefon: (1) 468-0673, Telefax: (1) 468-0626,

Az Előfizető a Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett fordulhat továbbá **területileg illetékes Járási Hivatalokhoz**.

A területileg illetékes járási hivatalok a kormányhivatalokhoz tartoznak. Az elérhetőségük a 6. számú mellékletben találhatóak meg.

,

#### a Gazdasági Versenyhivatalhoz

1054 Budapest Alkotmány u. 5., Telefon: 472-8900, Telefax: 472-8905,

Honlapja: [www.gvh.hu](http://www.gvh.hu)

az Előfizető lakóhelye /tartózkodási helye szerinti **békéltető testülethez**.

A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztó és a vállalkozás 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 a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testület.

### A Békéltető Testületek elérhetőségei

- **Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület**  
Címe: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.  
Telefonszáma: (76) 501-525, (76) 501-500  
Fax száma: (76) 501-538  
Név: Mátyus Mariann (békéltető testületi munkatárs)  
E-mail cím: [bekeltetes@bacsbekeltetes.hu](mailto:bekeltetes@bacsbekeltetes.hu) / [mariann.matyus@bkmkik.hu](mailto:mariann.matyus@bkmkik.hu);
- **Baranya Megyei Békéltető Testület**  
Címe: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.  
Telefonszáma: (72) 507-154 / (72) 507-148  
Fax száma: (72) 507-152  
E-mail cím: [pbkik@pbkik.hu](mailto:pbkik@pbkik.hu);



- **Békés Megyei Békéltető Testület**  
 Címe: 5601 Békéscsaba, Penza ltp. 5.  
 Telefonszáma: (66) 324-976, 446-354, 451-775  
 Fax száma: (66) 324-976  
 Név: Dr. Bagdi László  
 E-mail cím: bmkik@bmkik.hu;
- **Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület**  
 Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.  
 Telefonszáma: (46) 501-091, 501-870  
 Fax száma: (46) 501-099  
 Név: Dr. Tulipán Péter  
 E-mail cím: kalna.zsuzsa@bokik.hu;
- **Budapesti Békéltető Testület**  
 Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.  
**Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.:10.**  
 Telefonszáma: (1) 488-2131  
 Fax száma: (1) 488-2186  
 Név: Dr. Baranovszky György  
 E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu;
- **Csongrád Megyei Békéltető Testület**  
 Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.  
 Telefonszáma: (62) 554-250/118 mellék  
 Fax száma: (62) 426-149  
 Név: Jeney Zoltán  
 E-mail cím: bekelteto.testulet@csmkik.hu;
- **Fejér Megyei Békéltető Testület**  
 Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.  
 Telefonszáma: (22) 510-310  
 Fax száma: (22) 510-312  
 Név: Kirst László  
 E-mail cím: fmkik@fmkik.hu;
- **Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület**  
 Címe: 9021 Győr, Szent István út 10/a.  
 Telefonszáma: (96) 520-217  
 Fax száma: (96) 520-218  
 Név: Horváth László  
 E-mail cím: [bekeltetotestulet@gymkik.hu](mailto:bekeltetotestulet@gymkik.hu) / [bekelteto@gymkik.hu](mailto:bekelteto@gymkik.hu);
- **Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület**  
 Címe: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.  
 Telefonszáma: (52) 500-710, (52) 500-745  
 Fax száma: (52) 500-720  
 Név: Dr. Hajnal Zsolt  
 E-mail cím: [bekelteto@hbkik.hu](mailto:bekelteto@hbkik.hu) / [Nemes.Brigitta@hbkik.hu](mailto:Nemes.Brigitta@hbkik.hu)
- **Heves Megyei Békéltető Testület**  
 Címe: 3300 Eger, Faiskola út 15.  
 Telefonszáma: (36) 429-612/122  
 Fax száma: (36) 323-615  
 Név: Dr. Gordos Csaba  
 E-mail cím: eniko.kovacs@hkik.hu;
- **Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület**  
 Címe: 5000 Szolnok, Verseghy park 8. III. emelet 305.-306. szoba  
 Telefonszáma: (20) 373-2570  
 Név: Dr. Lajkóné dr. Vígh Judit  
 E-mail cím: bekeltetotestulet@jnszmkik.hu;
- **Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület**  
 Címe: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.  
 Telefonszáma: (34) 513-027  
 Fax száma: (34) 316-259  
 Név: Dr. Rozsnyói György  
 E-mail cím: kemkik@kemkik.hu;



- **Nógrád Megyei Békéltető Testület**  
Címe: 3100 Salgótarján, Alkotmány u. 9/A  
Telefonszám: (32) 520-860  
Fax száma: (32) 520-862  
Név: Dr. Pongó Erik  
E-mail cím: [nkik@nkik.hu](mailto:nkik@nkik.hu);
- **Pest Megyei Békéltető Testület**  
Címe: **1119 Budapest, Etele út 59-61. II. em. 240.**  
Levelezési cím: **1364 Budapest, Pf.: 81**  
Telefon/Fax: (1)-269-0703  
Név: Dr. Csanádi Károly  
E-mail cím: [pmbekelteto@pmkik.hu](mailto:pmbekelteto@pmkik.hu);
- **Somogy Megyei Békéltető Testület**  
Címe: 7400 Kaposvár, Anna utca 6.  
Telefonszáma: (82) 501-000  
Fax száma: (82) 501-046  
Név: Dr. Novák Ferenc  
E-mail cím: [skik@skik.hu](mailto:skik@skik.hu);
- **Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület**  
Címe: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.  
Telefonszáma: (42) 311-544, (42) 420-180  
Fax száma: (42) 311-750  
Név: Görömbeiné dr. Balmaz Katalin  
E-mail cím: [bekelteto@szabkam.hu](mailto:bekelteto@szabkam.hu);
- **Tolna Megyei Békéltető Testület**  
Címe: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.  
Telefonszáma: (74) 411-661  
Mobil: 0630-6370-047  
Fax száma: (74) 411-456  
Név: Mátyás Tibor  
E-mail cím: [kamara@tmkik.hu](mailto:kamara@tmkik.hu);
- **Vas Megyei Békéltető Testület**  
Címe: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.  
Telefonszáma: (94) 312-356  
Fax száma: (94) 316-936  
Név: Dr. Kövesdi Zoltán  
E-mail cím: [pergel.bea@vmkik.hu](mailto:pergel.bea@vmkik.hu) / [bea@vmkik.hu](mailto:bea@vmkik.hu)
- **Veszprém Megyei Békéltető Testület**  
Címe: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1. (Fsz. 116.)  
Telefonszáma: (88) 814-121 / (88) 814-111 (titkárság)  
Fax száma: (88) 412-150  
Név: dr. Vasvári Csaba  
E-mail cím: [info@bekeltetesveszprem.hu](mailto:info@bekeltetesveszprem.hu);
- **Zala Megyei Békéltető Testület**  
Címe: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24.  
Telefonszáma: (92) 550-513  
Fax száma: (92) 550-525  
Név: dr. Molnár Sándor  
E-mail cím: [zmbekelteto@zmkik.hu](mailto:zmbekelteto@zmkik.hu);

**Elektronikus hírközlési szolgáltatással kapcsolatos, méltánylást érdemlő érdekeinek sérelme esetén** az Előfizető panasszal fordulhat a Média- és Hírközlési Biztoshoz. Az eljárás díjmentes, időtartama legfeljebb 40 nap.

Média- és Hírközlési Biztos  
Levelezési cím: 1433 Budapest, Pf.198.  
Telefon: +36 1 429 8644  
Fax: +36 1 429 8761  
Honlap: <http://www.mediaeshirkozlesibiztos.hu>



Az Előfizető és Szolgáltató között az **Előfizetői Szerződés** kapcsán felmerült jogvitákban kizárólagosan illetékes bíróságként

a **Budai Központi Kerületi Bírósághoz**

1021 Budapest, Budakeszi út 51/B.

Központi telefonszám: +36 1 391 4930, Telefax: +36 1 391 4995.





## 7. sz. Melléklet: Egyszeri Díjak

### 1. Belépési díj

Az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítéséért, és a szolgáltatás aktiválásáért fizetendő díj.

Belépési díj megfizetésére az Előfizető abban az esetben köteles, amennyiben a szolgáltatás igénybevétele érdekében szükséges Előfizetői Hozzáférési Pont létesítése a felszerelési címen, vagy hálózati kiépítése és/vagy rendszerre kapcsolása szükséges. A díj fejében a Szolgáltató egy Előfizetői Hozzáférési Pontot épít ki. Belépési díj fizetendő továbbá, amennyiben a Szolgáltató a már kiépült Előfizetői Hozzáférési Ponton új szerződés megkötése alapján teljesíti a szolgáltatást, a szolgáltatás aktiválásával, indításával kapcsolatos adminisztratív és egyéb teendők után.

A fentiekben túl digitális szolgáltatás megrendelésénél az Előfizető a jelen pont szerinti belépési díjon felül a HD DVR médiabox szolgáltatásával összefüggésben kiegészítő belépési díjat köteles fizetni.

A kiépítéskor a Végberendezés első behangolása ingyenes.

### 2. Eseti (adminisztrációs) díjak

Az eseti (adminisztrációs) díjak mértékét az Általános Szerződési Feltételek [3/b sz. melléklete](#) tartalmazza. Az eseti (adminisztrációs) díjak a következők:

#### *Hálózatfejlesztési hozzájárulás*

Különleges (egyedi) esetben, amikor az Ügyfél által kért Előfizetői Hozzáférési Pont létesítése a Szolgáltató részéről kiegészítő beruházást igényelne, a Szolgáltató az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésével kapcsolatban egyedi külön megállapodás alapján, hálózatfejlesztési hozzájárulást számít fel.

Ilyen egyedi esetnek minősülnek különösen az alábbiak:

- amennyiben az Ügyfél az Előfizetői leágazástól (TAP) léghébeles csatlakozással köthető be, de az Ügyfél földalatti létesítést igényel,
- ha a kiépítendő Előfizetői Hozzáférési Pont a hálózat leágazási ponttól több mint 30 (harminc) méter távolságra van,
- ha több Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítését kéri,
- ha az Ügyfél erősítő felszerelését kéri saját ingatlanán belül és vállalja annak az elektromos hálózatról történő üzemeltetését saját költségviseléssel,
- ha a Szolgáltatónál alkalmazott technológiától eltérő megoldást igényel az Ügyfél, feltéve, ha azt a Szolgáltató teljesíteni vállalja,
- ha az Ügyfél ingatlanán a kábel vezetését nem az optimális, legrövidebb úton kéri,
- ha esztétikai elvárások miatt többletkiépítési igényt támaszt az Ügyfél.

A Szolgáltató és az Ügyfél a fentiek teljesítésére 30 (harminc) napnál hosszabb határidőben is megállapodhatnak.

#### *Plusz Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítésének díja*

A szolgáltatási címen lévő ingatlanba az Előfizető kérésére egynél több Előfizetői Hozzáférési Pont létesítése után fizetendő díj, melynek megfizetésére az Előfizető Előfizetői Hozzáférési Pontonként köteles.

#### *Plusz interaktív IP kábeltelevíziós Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítésének díja, kiegészítő internetes vételi pontbővítésével (opcionális)*

A szolgáltatási címen lévő ingatlanba az Előfizető kérésére egynél több interaktív IP kábeltelevíziós Előfizetői Hozzáférési Pont létesítése után esedékes opcionális díj, melynek megfizetésére az Előfizető abban az esetben köteles, amennyiben a Szolgáltató hálózatról igénybevett szolgáltatásokhoz tartozó központi internetes eszköz (kábelmodem) nem képes kiszolgálni az Előfizető otthoni hálózati infrastruktúrájába fellelhető alapszolgáltatás(ok)hoz tartozó, illetve az egyéb (ténylegesen használt) hálózati vételi pontokat.

A Szolgáltató az interaktív (IP) televíziós szolgáltatások eléréséhez minimum 1, maximum 3 darab hálózati csatlakozást, ezen felül a szélessávú internet szolgáltatás eléréséhez további 1 darab hálózati



csatlakozást biztosít az alapszolgáltatásokhoz tartozó központi internetes eszközön (kábelmodem). A központi internetes eszközön (kábelmodem) összesen 4 darab hálózati (vételi pontot kiszolgáló) csatloló található; az ezen felüli csatloló bővítéshez a Szolgáltató plusz kiegészítő internetes vételi pont bővítését teszi lehetővé, különálló hálózati elosztóeszköz (ún. switch) segítségével, amennyiben a központi internetes eszköz (kábelmodem) csatlakozói már (ténylegesen használt egyéb vételi pontok által) lefoglalva vannak.

A különálló hálózati elosztóeszköz (switch) további négy csatlakozási pont elérését teszi lehetővé akként, hogy a központi internetes eszközön (kábelmodem) egy csatlóját lefoglalja.

A „Plusz interaktív IP kábeltelevíziós Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítésének díja” díjtétel egy Előfizetés esetében a szerződés teljes ideje alatt egyszer alkalmazható, különálló hálózati elosztóeszköz (switch) egy ügyfél azonosító esetében csak egyszer kiadható, a szerződés teljes ideje alatt. Az eszköz pótlása a „Plusz interaktív IP kábeltelevíziós Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítésének díj” megfizetése esetén lehetséges.

#### *Áthelyezési díj*

Amennyiben az Előfizető a szolgáltatást a Szolgáltató Szolgáltatási Területén olyan más címen kívánja igénybe venni, ahol kiépített Előfizetői Hozzáférési Pont található, a 9.3.1 pontban meghatározott áthelyezésért a Szolgáltató áthelyezési díjat számít fel.

#### *Átírási díj*

Az Előfizető személyében történő változás esetén, az Előfizetői Szerződés átírásáért fizetendő díj.

#### *Elállási díj*

Ha az Előfizető a szerződéskötést követően, de még az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítése előtt a szerződéstől eláll (ide nem értve a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet által biztosított elállási jog gyakorlását), köteles a Szolgáltató részére az elállási díjat megfizetni.

#### *Kiszállási díj*

Ha a Szolgáltató az Előfizető kérésére az Előfizetővel egyeztetett időpontban az Előfizetői Hozzáférési Ponthoz kiszáll – beleértve azt az esetet, amikor csomagmódosítás esetén, az Előfizető a Szolgáltatót bízza meg az eszköz cseréjével -, az Előfizető kiszállási díjat köteles fizetni, kivéve, ha a kiszállásra a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból került sor. A díjfizetési kötelezettség az Előfizetőt abban az esetben is terheli, 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.). Kiszállási díj fizetendő abban az esetben is, ha a Szolgáltató az Előfizetői Végberendezést (TV, rádió, videó) az Előfizető külön kérésére a szolgáltatási programokra beprogramozza.

#### *Visszakapcsolási díj – szüneteltetés után*

Amennyiben a szolgáltatás az Előfizető kérésére, vagy egyéb, az Előfizető érdekkörébe eső okból kifolyólag szünetelt, és az Előfizető a szolgáltatás helyreállítását kéri, visszakapcsolási díj fizetendő, amelyet csak abban az esetben számít fel a Szolgáltató, ha a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges.

#### *Visszakapcsolási díj – korlátozás után*

Amennyiben a szolgáltatás korlátozására az Előfizető Díjtarozása miatt került sor, az Előfizető visszakapcsolási díj fizetésére köteles.

#### *Visszakapcsolási díj - szolgáltató általi korlátozás esetén 24 órán belül kényelmi díj*

Amennyiben a szolgáltatás korlátozására az Előfizető Díjtarozása miatt került sor és a Szolgáltató az Előfizető kérésére soron kívül 24 órán belül visszakapcsolja a szolgáltatást, az Előfizető visszakapcsolási díjon felül kényelmi díj fizetésére is köteles.

#### *Kihelyezett hírközlési berendezés óvadék*

Amennyiben a szolgáltatás igénybevételéhez hírközlési berendezésnek a Előfizetői Hozzáférési Pontra történő kihelyezésére van szükség, a Szolgáltató az eszközt az előfizetés időtartamára az Előfizető rendelkezésére bocsátja. Az adott eszköz a Szolgáltató kizárólagos tulajdonában marad, az eszköz tulajdonjoga nem száll át az Előfizetőre. Az Előfizető a Szolgáltatás megszűnése esetén a kihelyezett hírközlési berendezést rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban köteles a Szolgáltatónak



visszaadni. E kötelezettség teljesítésének biztosítékául a Szolgáltató kihelyezett hírközlési berendezés óvadékot kérhet az Előfizetőtől.

Az óvadékot a Szolgáltató a kapcsolódó szolgáltatás megszűnésekor visszafizeti az Előfizetőnek, - a visszaszolgáltatástól számított 30 napon belül- kivéve, ha az Előfizető az eszközt nem, vagy nem rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban szolgáltatja vissza, ebben az esetben az óvadék összege a kár megtérítésére felhasználható. A berendezés visszaszolgáltatásának elmulasztása esetén a felek úgy tekintik, hogy az adott berendezés megsemmisült. Az óvadék összege a kihelyezett hírközlési berendezésenként eltérő lehet.

#### *Kihelyezett hírközlési berendezés díja*

Amennyiben a szolgáltatás igénybe vételéhez ilyen hírközlési berendezés igénybe vétele szükséges, a Szolgáltató mediabox/ mediacard használatáért, illetve az azon biztosított tartalom-kínálat után havidíjat jogosult érvényesíteni.

Abban az esetben, ha az Előfizető által igényelt második, vagy harmadik berendezés típusa az első berendezés típusától eltérő, és az ÁSZF-ben rögzített havi használati díja az első berendezésnél magasabb, a Szolgáltató a második vagy harmadik berendezésre vonatkozó igényt olyan tartalmú szerződésmódosítási igénynek tekinti, amely értelmében az Előfizető az igényelt második vagy harmadik berendezést tartalmazó szolgáltatási csomagra kíván módosítani. Ilyen esetben a második vagy harmadik berendezésnek a Szolgáltató az Előfizető által eredetileg igényelt programcsomagban található megfelelő berendezést tekinti.

#### *Kártérítési díj*

A Szolgáltató vagy Szerződéses Partner 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 mediabox biztonsági címkéjének sérülését is, valamint a mediacard, illetve a smartkártya sérülését is), mind visszaadásának elmulasztása esetén fennáll, mely utóbbi esetben a felek úgy tekintik, hogy az adott berendezés megsemmisült. A kártérítés összege berendezésenként eltérő.

#### *Új kártya díja*

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

#### *Csomagmódosítási díj*

Naptári évenként több mint egy alkalommal valamint határozott időtartamú szerződés esetében Előfizetői kérésre történő programcsomag módosítás esetén az Előfizető által fizetett összeg, melyet a Szolgáltató jogosult eltérően meghatározni attól függően, hogy a módosítás helyszíni intézkedést igényel-e, vagy nem.

#### *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.

#### *Részletfizetési kedvezmény engedélyezési díja*

Részletfizetési igény engedélyezése esetén az Előfizető a [3/b mellékletben](#) meghatározott adminisztrációs díjat köteles megfizetni.

#### *Fizetési halasztás eljárási díja*

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató felé fennálló fizetési kötelezettségét határidőre nem teljesíti, fizetési halasztást kérhet a Szolgáltatótól, amelynek egyszeri díját a [3/b melléklet](#) tartalmazza. Ez a díj a fizetési halasztás lejáratakor válik esedékessé, és a lezárt számlában jelenik meg.

#### *Számlamásolat díja*

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



*Hangfelvétel másolat díja*

Amennyiben az Előfizető az általa és a Szolgáltató között folytatott telefonbeszélgetésről másolatot kér, a [3/b mellékletben](#) meghatározott adminisztrációs díjat köteles megfizetni. A Szolgáltató az Előfizetői bejelentésenként egy alkalommal ingyenesen biztosítja a hangfelvétel másolatot az Előfizető részére.

*Fizetési felszólítás díja*

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató felé fennálló fizetési kötelezettségét határidőre nem teljesíti, és emiatt a Szolgáltató sms, postai levél, e-mail vagy hanghívás útján küldött fizetési felszólítását követően a fizetési határidő eredménytelen eltelte után újra fizetésre szólítja fel az Előfizetőt – amely történhet sms, postai levél, e-mail vagy hanghívás útján – a fizetési felszólítás díja, mely 600 forint, az Előfizetőt terheli. A díj terhelésére legkorábban az ismételt megküldött felszólítással egyidejűleg kerülhet sor. A Szolgáltató a díjat méltányosságból, egyedi mérlegelés alapján elengedheti..

*Sikertelen pénzlevonás csoportos beszédési megbízás esetén díj*

Csoportos beszédési megbízás sikertelensége esetén adminisztrációs költséget számítunk fel, amennyiben a sikertelenség oka az előfizető hibájából áll elő a bank által küldött visszajelzés alapján. Ezek az alábbiak lehetnek: Bankszámla megszűnt, Fedezethiány, Nincs megbízás, Limit beállítás, Hibás ügyfél azonosító, Eltérő ügyfél azonosító, Ügyfél visszautasította a levonást.



## 8. sz. Melléklet: Számlázási Ciklusok

A Szolgáltató által alkalmazott számlázási ciklusba tartozó települések alapértelmezetten:

Orosháza



## 9. 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.

**Akció:** a Szolgáltató által időszakosan, a nyilvánosság számára, a jelen ÁSZF 10. sz. mellékletében szereplő, mindenkor akciók feltételekben meghatározottak szerint meghirdetett kedvezmény, amely keretein belül az abban meghatározott szolgáltatás a jelen ÁSZF 1. sz. melléklete szerinti díjtételekhez képest kedvezőbb feltételekkel vehető igénybe.

**Áthelyezés:** A helyhez kötött előfizetői elektronikus hírközlési szolgáltatás előfizetői hozzáférési pontjának a szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül másik földrajzi helyre áthelyezése.

**Átírás:** Az előfizetői szerződésnek az előfizető személyében bekövetkezett jogutódlás miatti módosítása.

**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 minőségi célértékéhez vagy garantált értékéhez viszonyított minőségének romlásával, mennyiségi csökkenésével, vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos.

**Honlap:** a [www.vodafone.hu](http://www.vodafone.hu) weboldal.

**KKV:** kis- és középvállalkozás, a [kis és középvállalkozások támogatásáról szóló törvény](#)ben ekként meghatározott vállalkozás.

**Megkeresés:** Az előfizetői megkeresés olyan- Előfizetői Panasznak, illetve Hibabejelentésnek nem minősülő- észrevétel, módosítási vagy egyéb kérelem, amely a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás igénybevételével vagy a társaság működésével kapcsolatos valamely tényre, körülményre hívja fel a figyelmet.

**Díjtartozás:** az Előfizetőnek egy adott időpillanatban a Szolgáltató felé, az Előfizetői Szerződés alapján fennálló, lejárt fizetési határidejű, havi- és/vagy egyszeri díjából 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 Végerendezése csatlakoztatható a Szolgáltató hálózatához. Az Előfizetői Hozzáférési Pont a Szolgáltató szolgáltatással kapcsolatos felelősségének átadási pontja (határa). Digitális szolgáltatás esetén ez a pont az előfizető médiaboxán található kimenet, analóg szolgáltatás és mediacard szolgáltatás esetén a Végerendezés 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 (smarkártya):** meghatározott szolgáltatások nyújtásához szükséges, az Előfizetőhöz kihelyezett hírközlési berendezéshez használt kártya, amely az Előfizető részére a digitálisan kódolt szolgáltatás igénybe vételét lehetővé teszi. A médiabox/ medicard és a Dekódoló kártya a Szolgáltató által összepárosított, így azok csak egymással használhatók.

**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).

**Médiabox / Set top box:** 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.

**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 a 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.

**Előfizetői Panasz:** az előfizetői szerződés alapján igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó, az előfizetői jogviszonyt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányuló és nem minősül Hibabejelentésnek, illetve 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.

**Prémium szolgáltatások:** Digital bronze vagy digital gold műsorterjesztési alapszolgáltatás igénybevétele mellett igénybe vehető további műsorterjesztési szolgáltatások.

**Rendelet:** az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló [2/2015. \(III. 30.\) 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.

**Tartós adathordozó:** olyan eszköz, amely lehetővé teszi az adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését. Ilyen eszköz különösen a papír, az USB kulcs, a CD-ROM, a DVD-ROM, a memóriakártya, a számítógép merevlemeze.

**Mediacard / CA Modul:** a digitális szolgáltatás igénybevételéhez, illetve egyes műsorok vételéhez meghatározott funkcióval rendelkező mediakártya és smartkártya, melyet a Szolgáltató bocsát az Előfizető rendelkezésére, és amely az előfizető jogviszony teljes időtartama alatt a Szolgáltató vagy Szerződéses Partner tulajdonában marad. HD adás vételére alkalmas.

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

**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 ok





## 10. sz. Melléklet: Az akciók részletes leírása (időtartama, feltételei, díjai, nyújtott kedvezmények)

### Az akció időtartama:

Az akció visszavonásig érvényes.

### Az akció feltételei:

Az akcióban való részvétel feltétele, hogy az Előfizető 1 év határozott idejű Előfizetői szerződést kössön.

Műsorcsomag	Határozatlan időre	1 év határozott időre
Közszolgálati	1300 Ft	1300 Ft
Analóg	2600 Ft	2600 Ft
TV Comfort	3832 Ft	3500 Ft
TV Premium	4900 Ft	4500 Ft

Műsorcsomag	Határozatlan időre	1 év határozott időre
HBO Pak	-	2190 Ft
FilmBox Pro	-	1190 Ft
Európa	200 Ft	200 Ft
Világ	200 Ft	200 Ft
Digital Active	2050 Ft	2050 Ft



A szolgáltató az Eht. 132 § (2a) a) pontja alapján 2020. január 5. napjában határozza meg az analóg és a digitális csatornakiosztásban meghatározott csatornák szerepeltetésének vállalt időpontját.

Vodafone Digitalis táblázat csatornakeresztmetsze

Érvényes: 2020.04.01-től



Standard Definition (SD) felbontásban közvetített csatornák

Csatornanevelés	Társaság	Program Név	Formátum	Programnyelv	
TV Premium csomag SD csatornák	TV Comfort csomag SD csatornák	1	MH		
		3	M2 / NextTV TV		
		5	Game		
		7	M4		
		9	1	Nature World	
		10	6	M6	
		11	3	TV3	
		13	8	TV2	
		152	14	Real Time HD	
		153	14	Stream TV	
		25	11	Comedy Central	
		27	11	TV3 Sport	
		28	11	Paramount Channel	
		30	11	FXS&D	
		31	11	Paramount	
		41	11	MTV	
		41	11	MTV 2	
		41	11	Super TV2	
		46	11	MTV 3	
		47	11	MTV 4	
		49	11	MTV Gold	
		51	11	XFN	
		57	11	MTV 5	
		61	11	Comedy 1	
		62	11	TV4	
		63	11	Comedy 2	
		64	11	Sony	
		64	11	Sony 2	
		65	11	Film Mánia	
		67	11	MTV 6	
		68	11	MTV 7	
		70	11	MTV 8	
		72	11	Super TV	
		76	11	MTV 9	
		78	11	MTV 10	
		80	11	MTV 11	
		81	11	Comedy Central Family	
		84	11	Comedy 3	
		85	11	MTV 12	
		154	11	MTV 13	
		155	11	MTV 14	
		91	11	MTV 15	
		92	11	MTV 16	
		93	11	MTV 17	
		94	11	MTV 18	
		95	11	MTV 19	
		96	11	MTV 20	
		97	11	MTV 21	
		98	11	MTV 22	
		99	11	MTV 23	
100	11	MTV 24			
101	11	MTV 25			
102	11	MTV 26			
103	11	MTV 27			
104	11	MTV 28			
105	11	MTV 29			
106	11	MTV 30			
107	11	MTV 31			
108	11	MTV 32			
109	11	MTV 33			
110	11	MTV 34			
111	11	MTV 35			
112	11	MTV 36			
113	11	MTV 37			
114	11	MTV 38			
115	11	MTV 39			
116	11	MTV 40			
117	11	MTV 41			
118	11	MTV 42			
119	11	MTV 43			
120	11	MTV 44			
121	11	MTV 45			
122	11	MTV 46			
123	11	MTV 47			
124	11	MTV 48			
125	11	MTV 49			
126	11	MTV 50			
127	11	MTV 51			
128	11	MTV 52			
129	11	MTV 53			
130	11	MTV 54			
131	11	MTV 55			
132	11	MTV 56			
133	11	MTV 57			
134	11	MTV 58			
135	11	MTV 59			
136	11	MTV 60			
137	11	MTV 61			
138	11	MTV 62			
139	11	MTV 63			
140	11	MTV 64			
141	11	MTV 65			
142	11	MTV 66			
143	11	MTV 67			
144	11	MTV 68			
145	11	MTV 69			
146	11	MTV 70			
147	11	MTV 71			
148	11	MTV 72			
149	11	MTV 73			
150	11	MTV 74			
151	11	MTV 75			
152	11	MTV 76			
153	11	MTV 77			
154	11	MTV 78			
155	11	MTV 79			
156	11	MTV 80			
157	11	MTV 81			
158	11	MTV 82			
159	11	MTV 83			
160	11	MTV 84			
161	11	MTV 85			
162	11	MTV 86			
163	11	MTV 87			
164	11	MTV 88			
165	11	MTV 89			
166	11	MTV 90			
167	11	MTV 91			
168	11	MTV 92			
169	11	MTV 93			
170	11	MTV 94			
171	11	MTV 95			
172	11	MTV 96			
173	11	MTV 97			
174	11	MTV 98			
175	11	MTV 99			
176	11	MTV 100			

Standard Definition (SD) felbontásban közvetített csatornák

Csatornanevelés	Társaság	Program Név	Formátum	Programnyelv	
TV Premium csomag SD csatornák	TV Comfort csomag HD csatornák	26	64	MTV Hungary	
		53	63	Sony Max	
		54	63	Sony Movie Channel	
		55	69	Motorium	
		66	10	Film Clips	
		74	11	Spice TV	
		75	11	Spice 2	
		79	11	Euro TV	
		86	11	Spice Drama	
		86	11	Spice 3	
		87	11	Spice Sports	
		88	11	Spice 4	
		162	11	Training & Hunting	
		163	11	Extreme Sports Channel	
		206	107	National Geographic Wild	
		217	107	STX	
		253	107	Discovery Science	
		258	107	Discovery 1	
		259	107	Discovery 2	
		259	107	Discovery 3	
		259	107	Discovery 4	
		259	107	Discovery 5	
		259	107	Discovery 6	
		259	107	Discovery 7	
		259	107	Discovery 8	
		259	107	Discovery 9	
		259	107	Discovery 10	
		259	107	Discovery 11	
		259	107	Discovery 12	
		259	107	Discovery 13	
		259	107	Discovery 14	
		259	107	Discovery 15	
		259	107	Discovery 16	
		259	107	Discovery 17	
		259	107	Discovery 18	
		259	107	Discovery 19	
		259	107	Discovery 20	
		259	107	Discovery 21	
		259	107	Discovery 22	
		259	107	Discovery 23	
		259	107	Discovery 24	
		259	107	Discovery 25	
		259	107	Discovery 26	
		259	107	Discovery 27	
		259	107	Discovery 28	
		259	107	Discovery 29	
		259	107	Discovery 30	
		259	107	Discovery 31	
		259	107	Discovery 32	
		259	107	Discovery 33	
259	107	Discovery 34			
259	107	Discovery 35			
259	107	Discovery 36			
259	107	Discovery 37			
259	107	Discovery 38			
259	107	Discovery 39			
259	107	Discovery 40			
259	107	Discovery 41			
259	107	Discovery 42			
259	107	Discovery 43			
259	107	Discovery 44			
259	107	Discovery 45			
259	107	Discovery 46			
259	107	Discovery 47			
259	107	Discovery 48			
259	107	Discovery 49			
259	107	Discovery 50			
259	107	Discovery 51			
259	107	Discovery 52			
259	107	Discovery 53			
259	107	Discovery 54			
259	107	Discovery 55			
259	107	Discovery 56			
259	107	Discovery 57			
259	107	Discovery 58			
259	107	Discovery 59			
259	107	Discovery 60			
259	107	Discovery 61			
259	107	Discovery 62			
259	107	Discovery 63			
259	107	Discovery 64			
259	107	Discovery 65			
259	107	Discovery 66			
259	107	Discovery 67			
259	107	Discovery 68			
259	107	Discovery 69			
259	107	Discovery 70			
259	107	Discovery 71			
259	107	Discovery 72			
259	107	Discovery 73			
259	107	Discovery 74			
259	107	Discovery 75			
259	107	Discovery 76			
259	107	Discovery 77			
259	107	Discovery 78			
259	107	Discovery 79			
259	107	Discovery 80			
259	107	Discovery 81			
259	107	Discovery 82			
259	107	Discovery 83			
259	107	Discovery 84			
259	107	Discovery 85			
259	107	Discovery 86			
259	107	Discovery 87			
259	107	Discovery 88			
259	107	Discovery 89			
259	107	Discovery 90			
259	107	Discovery 91			
259	107	Discovery 92			
259	107	Discovery 93			
259	107	Discovery 94			
259	107	Discovery 95			
259	107	Discovery 96			
259	107	Discovery 97			
259	107	Discovery 98			
259	107	Discovery 99			
259	107	Discovery 100			

High Definition (HD) felbontásban közvetített csatornák

Csatornanevelés	Társaság	Program Név	Formátum	Programnyelv	
TV Premium csomag HD csatornák	TV Comfort csomag HD csatornák	2	1	MH HD	
		4	2	MTV HD	
		6	3	Comedy HD	
		8	4	M4 HD	
		11	5	M6 HD	
		153	6	Paramount Channel HD	
		154	7	FX HD	
		16	8	TV2 HD	
		18	9	MTV HD	
		19	10	MTV 2 HD	
		24	11	Spice TV HD	
		25	11	Spice 2 HD	
		29	11	Euro HD	
		30	11	Spice Drama HD	
		30	11	Spice 3 HD	
		31	11	Spice Sports HD	
		32	11	Spice 4 HD	
		163	11	Training & Hunting HD	
		164	11	Extreme Sports Channel HD	
		207	107	Nat Geo Wild HD	
		218	107	STX HD	
		254	107	Discovery Science HD	
		259	107	Discovery 1 HD	
		259	107	Discovery 2 HD	
		259	107	Discovery 3 HD	
		259	107	Discovery 4 HD	
		259	107	Discovery 5 HD	
		259	107	Discovery 6 HD	
		259	107	Discovery 7 HD	
		259	107	Discovery 8 HD	
		259	107	Discovery 9 HD	
		259	107	Discovery 10 HD	
		259	107	Discovery 11 HD	
		259	107	Discovery 12 HD	
		259	107	Discovery 13 HD	
		259	107	Discovery 14 HD	
		259	107	Discovery 15 HD	
		259	107	Discovery 16 HD	
		259	107	Discovery 17 HD	
		259	107	Discovery 18 HD	
		259	107	Discovery 19 HD	
		259	107	Discovery 20 HD	
		259	107	Discovery 21 HD	
		259	107	Discovery 22 HD	
		259	107	Discovery 23 HD	
		259	107	Discovery 24 HD	
		259	107	Discovery 25 HD	
		259	107	Discovery 26 HD	
		259	107	Discovery 27 HD	
		259	107	Discovery 28 HD	
259	107	Discovery 29 HD			
259	107	Discovery 30 HD			
259	107	Discovery 31 HD			
259	107	Discovery 32 HD			
259	107	Discovery 33 HD			
259	107	Discovery 34 HD			
259	107	Discovery 35 HD			
259	107	Discovery 36 HD			
259	107	Discovery 37 HD			
259	107	Discovery 38 HD			
259	107	Discovery 39 HD			
259	107	Discovery 40 HD			
259	107	Discovery 41 HD			
259	107	Discovery 42 HD			
259	107	Discovery 43 HD			
259	107	Discovery 44 HD			
259	107	Discovery 45 HD			
259	107	Discovery 46 HD			
259	107	Discovery 47 HD			
259	107	Discovery 48 HD			
259	107	Discovery 49 HD			
259	107	Discovery 50 HD			
259	107	Discovery 51 HD			
259	107	Discovery 52 HD			
259	107	Discovery 53 HD			
259	107	Discovery 54 HD			
259	107	Discovery 55 HD			
259	107	Discovery 56 HD			
259	107	Discovery 57 HD			
259	107	Discovery 58 HD			
259	107	Discovery 59 HD			
259	107	Discovery 60 HD			
259	107	Discovery 61 HD			
259	107	Discovery 62 HD			
259	107	Discovery 63 HD			
259	107	Discovery 64 HD			
259	107	Discovery 65 HD			
259	107	Discovery 66 HD			
259	107	Discovery 67 HD			
259	107	Discovery 68 HD			
259	107	Discovery 69 HD			
259	107	Discovery 70 HD			
259	107	Discovery 71 HD			
259	107	Discovery 72 HD			
259	107	Discovery 73 HD			
259	107	Discovery 74 HD			
259	107	Discovery 75 HD			
259	107	Discovery 76 HD			
259	107	Discovery 77 HD			
259	107	Discovery 78 HD			
259	107	Discovery 79 HD			
259	107	Discovery 80 HD			
259	107	Discovery 81 HD			
259	107	Discovery 82 HD			
259					

Egyéb digitális alapszolgáltatási csomagok

Csomag neve	Tartalom	Program hely	Sorszám	Program név	
Közszolgálati csomag	Közszolgálati és kereskedelmi csatornák	1	1	MTI	
		2	2	MTI HD	HD
		3	3	MTI HD 2	
		4	4	MTI HD 3	HD
		5	5	Europa	
		6	6	Europa HD	HD
		7	7	MTI	
		8	8	MTI HD	HD
		9	9	Europa World	
		10	10	MTI	
		11	11	MTI HD	HD
		12	12	MTI HD 2	HD
		13	13	MTI HD 3	HD

Az országos digitális átállás program keretében belüli közszolgálati csomagot az MVM-ETK megvásárolható szolgáltatás részeként állami pályázati forrásból lehet megvásárolni, előtte nem volt elérhető szerződéses úton.

Egyéb digitális kiegészítő csomagok

Csomag neve	Tartalom	Program hely	Sorszám	Program név
digital HBO Pak	Filmes csomagok	101	1	HBO
		102	2	HBO HD
Filmes Premium csomagok	Filmes, dokumentum, e-sport, sport	103	1	HBO 2
		104	4	HBO 3
		111	1	Filmbox Extra HD
		121	2	Filmbox Premium
		131	2	Filmbox Extra
		141	4	Filmbox Plus
		151	2	Filmbox
		161	2	Filmbox
		171	7	LABAR TOON
		181	2	FILMBOX
Európa csomag	Idegen nyelvű csatornák	107	2	TV5
		108	2	TV5
		109	2	TV5
		110	2	TV5 (Dutch/Belgian)
		111	2	TV5
		112	2	TV5
Magyar csomag	Idegen nyelvű csatornák	104	2	A Magyar English
		110	2	MTI 1
		111	2	MTI 2
		112	2	MTI Premium
		118	2	MTI TV 4
		119	2	Magyar
		120	2	MTI
		121	2	MTI
		122	2	Magyar TV
		123	2	Magyar TV
digital active	Fehétkécsatornák	105	2	ELIXIR
		106	2	ELIXIR

<sup>1</sup>A szolgáltatási csomagok esetében a HD csatornákat először csak műsorajánló arcképek megjelenésekor lehet látni.

<sup>2</sup>Országos televíziós csatorna.

<sup>3</sup>A digitális kiegészítő szolgáltatási csomagok esetében a digitális prémium kiegészítő csomagok nem érhetők el. Az Európa és Világ digitális prémium kiegészítő csomag nem érhető el TV Premium alapszolgáltatás mellé, mivel a benne foglalt tartalmak csak az alapszolgáltatás (TV Premium) csomag részei lehetnek.

**Szolgáltatási tartalom a TV+ TV+ felirattal:**

Országos

**Digitális szolgáltatási csomagok havidíja és jellemzői**

Érvényes: 2020.04.01-től

<b>Magyarország digitális televíziós programcsomagok</b>	<b>havidíj</b>
alapszolgáltatási csomag	1.300,00 Ft
TV Comfort	6.499,00 Ft
TV Premium	8.499,00 Ft

<b>Csatornacsomagok és műsorcsomagok felosztása</b>	<b>alapszolgáltatás</b>	<b>TV Comfort</b>	<b>TV Premium</b>
digitális csatornák száma	17	31	149
HBO csatornák száma	0	26	26
EUROsport csatornák száma	0/0%	0/0%	0/0%
Disney Channel	0/0%	0/0%	0/0%
Disney Junior	0/0%	0/0%	0/0%
Disney XD	0/0%	0/0%	0/0%

<b>Digitális kiegészítők</b>	<b>havidíj</b>
Digitális kiegészítő szolgáltatás (csomag csomag)	284,00 Ft
Digitális kiegészítő szolgáltatás (TV Comfort és TV Premium csomagokhoz csomag)	1.900,00 Ft
Digitális kiegészítő szolgáltatás (TV Comfort és TV Premium csomagokhoz csomag)	1.900,00 Ft

<b>TV Premium szolgáltatási csomagok</b>	<b>havidíj</b>
TV Premium HD (3+1 HD csatorna)	1.124,00 Ft
TV Premium HD csomag (6+1 HD csatorna)	2.090,00 Ft
TV Premium HD csomag (8+1 HD csatorna)	3.164,00 Ft
TV Premium HD csomag (10+1 HD csatorna)	4.238,00 Ft
TV Premium HD csomag (12+1 HD csatorna)	5.312,00 Ft

<sup>4</sup>A digitális prémium kiegészítő szolgáltatási csomagok kiegészítő kiegészítő alapszolgáltatás nem érhető el.

<sup>5</sup>A Világ és Európa csomagok nem vehetők igénybe TV Premium alapszolgáltatás csomag mellett.

A felhatalmazott havidíjak a 27% -os ÁFA-t tartalmazzák.



Vodafone Magyarország Zrt.

Analog kábelhív csomagajoslás - Orosháza

Érvényes: 2019. július 1-étől

analog csomagválaszték	Sorszám	Program
analog bronz csomag	1	ATV
	2	Helyi TV1*
	3	M4
	4	TV4
	5	M2 / Petfi TV
	6	Duna
	7	M1
	8	TLC
	9	Sport2
	10	Sport1
	11	Spectrum
	12	RTL I
	13	Film Mánia
	14	Muzika TV
	15	Viasat3
	16	TV2
	17	Discovery Channel
	18	Comedy Central
	19	RTL Klub
	20	Eurosport 1
	21	Minimax
	22	National Geographic Channel
	23	AXN
	24	Cool TV

\* Orosháza településen: Orosháza TV

Csomag		Nettó ár (Ft)	Bruttó ár (Ft)
Csillagpontos	bronz	4881,10	6199,00

Az árak 27%-os ÁFA-t tartalmaznak.  
Az üzleti előfizetőkre vonatkozó havi díj mértéke az egyéni előfizetőkre irányadó díj kétszerese.  
Szolgáltatás időtartamára fizetendő csökkentett előfizetési díj: bruttó 264,16 Ft

Rádiók

Sorszám	Adó neve
1	MR2 - Petfi Rádió
2	MR1 - Kossuth Rádió
3	MR3 - Bartók Rádió

**3/B melléklet**  
**Kábeltelevíziós szolgáltatás**  
**Egyszeri díjak**

Hatályos 2019. december 4-től

termék	megnevezés	egyszeri díjak
Kábeltelevízió	Egyszeri hozzáférési díj közszolgálati csomag esetén	20 320 Ft
	Belépési díj (kivéve közszolgálati csomag)	10 566,40 Ft
	Áthelyezési díj	5 080 Ft
	Átírási díj	2 032 Ft
	Csomagmódosítási díj - kiszállás nélkül	1 524 Ft
	Csomagmódosítási díj - kiszállással	2 540 Ft
	Kiszállási díj/TV hangolási díj	2 540 Ft
	Plusz Előfizetői Hozzáférési Pont	3 556 Ft
	Elállási díj	8 128 Ft
	HBO szűrő óvadék analóg rendszeren	3 048 Ft
	Visszakapcsolási díj - szüneteltetés után*	1 483,36 Ft
	Visszakapcsolási díj - korlátozás után	
	Visszakapcsolási díj - szolgáltató általi korlátozás esetén 72 órán belül	4 000 Ft
	Visszakapcsolási díj - szolgáltató általi korlátozás esetén 24 órán belül	4000 Ft + kényelmi díj
	Visszakapcsolási díj - szolgáltató általi korlátozás esetén 24 órán belül kényelmi díj	1 000 Ft
	Visszakapcsolási díj - korlátozás után, kiszállással	11 600 Ft
	Kártérítési díj - HBO szűrő analóg rendszeren	1 700 Ft
	Hálózatfejlesztési hozzájárulás	egyedi megáll.
	Számlamásolat díja (Ft/db)	1 000 Ft
	Részletfizetési kedvezmény engedélyezési díja	3 000 Ft
	Fizetési halasztás eljárási díja	
	Befizetetlen számla esetén	2 000 Ft
	Befizetett számla és ügyfél által elküldött befizetési bizonylat esetén még nem korlátozott szolgáltatásnál	1 000 Ft
	Befizetett számla és ügyfél által elküldött befizetési bizonylat esetén korlátozott szolgáltatásnál	1500 Ft + visszakapcsolási díj
	Hangfelvétel másolása CD-re (Ft/CD)**	508 Ft
	Fizetési felszólítás díja	600 Ft
	Kényelmi szolgáltatás – szerződés-kötéshez nyújtott szolgáltatás díj (ügyfél helyetti tulajdoni lap lekérése)	1 905 Ft
	Sikertelen pénzlevonás csoportos beszedési megbízás esetén díj	205 Ft

\* csak abban az esetben fizetendő, ha a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges

\*\*előfizetői bejelentésenként egy alkalommal ingyenesen