

**UPC DTH S.À R.L.
MŰHOLDAS MŰSORTERJESZTÉSI SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSÁRA VONATKOZÓ
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI**

KÉSZÍTÉS IDŐPONTJA: 2014. AUGUSZTUS 15.
HATÁLYOS: 2018. NOVEMBER 26.
UTOLSÓ MÓDOSÍTÁS IDŐPONTJA: 2018. NOVEMBER 12.

UPC DTH S.à r.l.
műholdas műsorterjesztési szolgáltatás nyújtására
vonatkozó
Általános Szerződési Feltételei

Tartalomjegyzék

1. Általános adatok, elérhetőség	6
1.1. A Szolgáltató neve és címe	6
1.2. A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők	6
1.3. A Szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő).....	6
1.4. A Szolgáltató Internetes honlapjának címe	6
1.5. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége	6
2. Az Előfizetői Szerződés megkötése és feltételei.....	6
2.1. Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei	6
2.1.1. Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás	6
2.1.2. Az Előfizetői Szerződés létrejöttének módja	8
2.1.3. Az Egyedi Előfizetői Szerződés kötelező tartalmi elemei	9
2.1.4. Az Előfizetői Szerződés megkötésének egyéb szabályai.....	10
2.2. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája.....	11
2.3. Az Előfizetői Szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a Szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai.....	11
2.3.1. A Szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei,.....	11
2.3.2 A Szolgáltatás rendeltetésszerű használata	12
2.4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő	12
2.5. Mobil-internet hozzáférés, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén a különös felmondás feltételei	12
2.6 Alkalmazandó jogszabályok.....	13
3. A Szolgáltatás tartalma	13
3.1. A Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatás leírása.....	13
3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe	13
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	13

3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e	13
3.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye	13
4. A Szolgáltatás minősége, biztonsága	13
4.1. Az 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	13
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.....	13
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.....	14
4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei	14
4.4.1. A csatlakoztatás feltételei.....	14
4.4.2. Az Előfizetői Hozzáférési Pont ellenőrzésének és a Hibaelhárításának a lehetővé tétele	14
5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése:.....	14
5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei	14
5.1.1. Általános szabályok	14
5.1.2. Az Előfizető által kérhető, illetve az Előfizető érdekkörében felmerülő szüneteltetés szabályai .	15
5.1.3. Szolgáltató érdekkörében felmerülő vagy mindkét fél érdekkörén kívül eső okból történő szüneteltetés	15
5.1.5. Rendszeres karbantartás	15
5.2. Az Szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, a Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósítás módjai	16
5.3. A Szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei	17
6. Ügyfélkapcsolat, Hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták.....	17
6.1. Hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a Hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a Hiba elhárítására vonatkozó eljárás.....	17
6.1.1. A Hibaelhárítás módja	17
6.1.2. A karbantartási szolgáltatások biztosítása	18
6.2. Az Előfizető jogai a Szolgáltatás hibás teljesítése esetén.....	19
6.2.1. Az Szolgáltatás minőségével kapcsolatos viták	19
6.3. Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése).....	19
6.3.1. Számlapanaszok intézése	19
6.4. Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje	20
6.4.1. Az ügyfélszolgálat működése.....	20
6.4.2. Az Ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje.....	20

6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele	21
6.6. Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik (cím, telefonszám, egyén elérhetőség) feltüntetése	21
7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér:	21
7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjsomagok, Hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, a szerződés megszűnése, módosítása, a Szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj	21
7.1.1. Havi előfizetési díjak	21
Havi előfizetési díj.....	21
Csökkentett előfizetési (szüneteltetési) díj	21
7.1.2. Egyszeri díjak	22
7.1.3. Számla kiállításának ideje, módja, gyakorisága	22
7.1.4. A díjfizetés módja és ideje, a díjkiegyenlítés határideje.....	22
7.1.5. Kedvezmények.....	22
7.1.5.1. Határozott időtartamú szerződéshez fűződő kedvezmény	23
7.1.5.2. Határozatlan időtartamú szerződéshez fűződő kedvezmény	23
7.1.6. Késedelmi kamat	24
7.2. A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések	24
7.2.1. Fizetési módok.....	24
7.2.2. Elszámolás rendje	24
7.3. A kártérítési eljárás szabályai	25
7.4. Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai	25
7.4.1 Az Előfizetőt megillető kötbér mértéke, értesítés a kötbérről.....	25
7.4.1.1. A Szolgáltatás nyújtásának késedelmes (az ÁSZF 2.4. pontjában meghatározott határidőhöz képest) megkezdése esetén a kötbér összege:	25
7.4.1.2. Az átírás késedelmes teljesítése esetén (ÁSZF 12.2.2 pontja) a kötbér összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.	25
7.4.1.3. Az áthelyezés késedelmes teljesítése esetén (ÁSZF 12.2.1 pontja) a kötbér összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.	25
7.4.1.4. A Szolgáltatás bármely okból történő korlátozása megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén (ÁSZF 5.2 pontja) a kötbér mértéke	25
7.4.1.5. A Hibabejelentés kapcsán elvégzett vizsgálatról és a Hiba elhárításáról történő előfizetői értesítés, illetve a Hiba kijavításának késedelmes teljesítése esetén (ÁSZF 6.1.1. pontja) a kötbér mértéke a vetítési alap	25

7.4.1.6. Az Előfizető értesítése a kötbérről, a kötbér teljesítése	26
8. A számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások részletes szabályai	26
9. Szerződés időtartama	26
10. Adatkezelés, adatbiztonság	26
10.1. A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama	26
10.2. Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről	27
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).....	27
12. Az Előfizetői Szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei	27
12.1 A Szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással az Előfizetőt megillető jogok	28
12.1.1. A Szolgáltató egyoldalú módosítási joga	28
12.1.2. Az Előfizetők tájékoztatása	29
12.1.3. Az Előfizetőt az Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogok	31
12.2. Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje	32
12.2.1. Áthelyezés.....	32
12.2.2. Átírás.....	32
12.2.3 Csomagmódosítás.....	33
12.3. Szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei	34
12.3.1. A Szolgáltatói felmondás alaki és tartalmi követelményei.....	34
12.3.2. A Szolgáltató rendes felmondása	34
12.3.3. A Szolgáltató rendkívüli felmondása az Előfizető szerződésszegése miatt	34
12.3.4. A Szolgáltató rendkívüli felmondása az Előfizető Díjtartozása miatt	35
12.3.5. A 12.3.3. és 12.3.4. pont szerinti Szolgáltatói felmondás közös szabályai	35
12.4. Az Előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei	35
13. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei:	37
13.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség	37
13.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata.....	37
13.3. A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek.....	37
13.3.1 Az Előfizető kötelezettségei a szerződés megszűnése esetén	38

13.4. Az adatváltozás bejelentése	38
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	38
1. sz. Melléklet: Csatornakiosztás, programcsomagok.....	40
2. sz. Melléklet: Szolgáltatási díjak	46
2/a. sz. Melléklet: Havi díjak.....	46
2/b. sz. Melléklet: Egyszeri díjak.....	48
3. sz. melléklet: Minőségi célértékek	49
4. sz. Melléklet: Adatkezelési Tájékoztató.....	50
5. sz. Melléklet: A Felügyeleti szervek elérhetősége (címe, telefonszáma, egyéb elérhetőség), Vitarendezési fórumok	59
6. sz. Melléklet: Meghatározások.....	65

1. Általános adatok, elérhetőség

1.1. A Szolgáltató neve és címe

Név: UPC DTH S.à r.l.

Cégjegyzékszám: B 87.905 (Registre Commerce et des Sociétés du Grand-Duché de Luxembourg).

Székhely: 89 rue Pafebruch L-8308, Capellen, Luxembourg, Luxemburg.

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

A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetősége az alábbi:

Telefonszám	Telefax	Levelezési cím	Telefonos ügyfélfogadási idő	Skype-azonosító	Internetes elérhetőség
1214 (a Szolgáltató saját hálózatán belül 0,00 Ft / perc, egyéb hálózatból helyi hívás tarifájá szerint hívható) Külföldről: +36-1/688-1048	06-1-688 -1028 (befizetési igazolások fogadására) 06-1-688-1025 (egyéb ügyek)	1462 Budapest, Pf. 560	Általános ügyintézés (számlázással kapcsolatos ügyek kivételével): H-P: 8:00 - 22:00 Szo-V: 10:00 - 22:00 Számlázással kapcsolatos ügyintézés: H-P: 8:00 – 20:00 Szo-V: zárva	upcdirect.magyarorszag	https://hu.upcdirect.com

Az ügyfelek személyes kiszolgálása ügyfélszolgálati irodákban és forgalmazói pontokon történik.

A Szolgáltató területi ügyfélszolgálati irodáinak felsorolását, elérhetőségét és nyitva tartását a Szolgáltató internetes honlapja („Internetes elérhetőség” vagy „Honlap”) tartalmazza.

A forgalmazói pontok elérhetőségét szintén a Szolgáltató Honlapja tartalmazza, amely naprakész adatokat tartalmaz a forgalmazói pontok felsorolására, elérhetőségére és nyitva tartására vonatkozóan.

1.3. A Szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)

Az Előfizető Hibabejelentést központi telefonos ügyfélszolgálatán tehet. Az ügyfélszolgálat és a telefonos Hibabejelentő szolgálat országos, egységes, közös telefonszáma: 1214 (külföldről hívható: +36 1 /688-1048).

A Hibabejelentések megtételére az 1.2 pontban meghatározott, általános ügyintézésre megadott nyitvatartási időn belül van lehetőség.

1.4. A Szolgáltató Internetes honlapjának címe

A Szolgáltató Honlapjának címe: <http://hu.upcdirect.com>.

1.5. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége

A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételeit a személyes ügyfélszolgálatán, és Honlapján közzéteszi.

2. Az Előfizetői Szerződés megkötése és feltételei

2.1. Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az 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 meg tett nyilatkozatok.

Az Ügyfél a jelen ÁSZF-ben meghatározottak szerinti Szolgáltatásra vonatkozó Igénybejelentését a Szolgáltató erre a célra biztosított elérhetőségein, legalább az ÁSZF 2.2. pontja szerinti adatai és nyilatkozatai megadásával teheti meg. Érdeklődésnek minősül, ha az Ügyfél a Szolgáltatótól a Szolgáltató által esetlegesen ilyen célra rendszeresített elektronikus felületen egy meghatározott Szolgáltatásról további tájékoztatást kér. Az elektronikus Érdeklődés nem minősül az Érdeklődéssel érintett Szolgáltatás tekintetében tett Igénybejelentésnek vagy szerződéskötési ajánlatnak. A Szolgáltató az Ügyfél Érdeklődése esetén kérésére az Igénybejelentéshez és így az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges, és a Szolgáltatás igénybe vételével kapcsolatos lényeges, jelen ÁSZF-ben nem szabályozott információkat ügyfélszolgálati elérhetőségein megadja.

Az egyes Szolgáltatás típusokra illetve csomagokra vonatkozó akciós feltételek, és ÁSZF-ek közzététele nem minősülnek a Szolgáltató által tett szerződéses ajánlatnak, így a Szolgáltatót ezekkel összefüggésben ajánlati kööttség nem terheli.

A Szolgáltatásra vonatkozó Igény Szolgáltatóhoz történő beérkezését vagy arról történő szolgáltatói tudomásszerzést követően haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül a Szolgáltató elvégzi az Igény teljesíthetőségével kapcsolatos vizsgálatait, és e határidőn belül igazolható módon és értesíti az Ügyfelet 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; vagy
- c) az Igényt nem teljesíti.

A fenti a)-b) pontok esetén a Szolgáltató az értesítéssel egyidejűleg ajánlatot tesz az Igénybejelentést tevőnek az Igénybejelentés alapján a jelen ÁSZF-ben meghatározottak szerinti Előfizetői Szerződés megkötésére.

A Szolgáltató az Igény teljesítését jogosult bármikor megtagadni vagy feltételhez kötni az alábbiak szerint:

- a) ha az Igény nem tartalmazza a szerződéskötéshez lényeges és szükséges tartalmi elemeket;
- b) a Szolgáltató nyilvántartása szerint az Ügyfélnek a Szolgáltatóval szemben bármely szolgáltatásból eredő tartozása van és az Ügyfél korábban igénybevett szolgáltatását Szolgáltató az Ügyfél súlyos szerződésszegése miatt, rendkívüli felmondással szüntette meg;
- c) az Ügyfél nem járul hozzá önkéntesen az adatai hitelképesség vizsgálat lefolytatása céljára történő átadásához, vagy a Szolgáltató által a vizsgálat lefolytatásának eredményeként kért biztosítékot nem szolgáltat
- d) a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki feltételek a kért szolgáltatási címen nem biztosíthatók;
- e) az Ügyfél vagy Előfizető Igénybejelentésében a Szolgáltatás megkezdésére a szerződéskötés időpontját 30 nappal meghaladó időpontot jelölt meg;
- f) az Ügyfél ugyanazon létesítési címre vonatkozó korábbi Előfizetői Szerződését az Igénybejelentés időpontját megelőző 30 napon belül szüntette meg;
- g) az Ügyfél olyan létesítési cím tekintetében kezdeményezi az Előfizetői Szerződés megkötését, amely létesítési címre vonatkozóan a Szolgáltató hatályos Előfizetői Szerződést tart nyilván;
- h) az Ügyfél a Szolgáltatások tekintetében – bármely létesítési címen – már hatályos Előfizetői Szerződéssel rendelkezik.

A félreértések elkerülése végett a Szolgáltató rögzíti, hogy a fenti g)-h) pontok esetén Kiegészítő vagy Prémium szolgáltatásokra vonatkozó Előfizetői Szerződés megkötését Alap szolgáltatásokra vonatkozó Előfizetői Szerződés megléte nem korlátozza.

A Szolgáltató jogosult a nevében eljáró személyek képviseleti jogosultságát korlátozni, illetve eltérő tartalommal meghatározni, különös tekintettel szerződés megkötésére, módosítására, megszüntetésére való jogosultság, szerződéses jognyilatkozatok megtétele tekintetében. A Szolgáltató képviseletében eljáró személyek az Ügyfeleket és Előfizetőket – korlátozott képviseleti jog fennállása esetén - tájékoztatják kép-

viseleti jogosultságuk köréről. A Szolgáltató szerződéses partnerei a Szolgáltató nevében nem jogosultak az Előfizetővel szerződést kötni, továbbá nem jogosultak az Előfizetői Szerződést módosítani vagy megszüntetni, vagy az Előfizetői Szerződéssel kapcsolatosan bármilyen jognyilatkozatot megtenni. A Szolgáltató szerződéses partnerei ugyanakkor jogosultak a Szolgáltató jelen ÁSZF szerinti Szolgáltatásai nyújtásában a harmadik személyként közreműködni.

2.1.2. Az Előfizetői Szerződés létrejöttének módja

A Felek az Előfizetői Szerződést írásban, szóban (így különösen telefonon keresztül) vagy ráutaló magatartással köthetik meg. A Szolgáltató jogosult meghatározni, hogy valamely Szolgáltatás típus vagy csomag tekintetében kizárólag az általa kijelölt formában köt szerződést. Az Előfizetői Szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató köteles igazolható módon (rögzített hívásban szóban, illetve írásban) tájékoztatást adni a határozatlan és a határozott idejű előfizetői szerződés megkötésének lehetőségéről, és igazolható módon bemutatni azok részletes feltételeit. A tájékoztatás elmaradása esetén az Előfizetői Szerződésben az Előfizetőt érintő, a határozott idejű Előfizetői Szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

A határozott idejű Előfizetői Szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató igazolható módon (rögzített hívásban szóban, illetve írásban) köteles tájékoztatni az Előfizetőt a határozott idejű Előfizetői Szerződés teljes időtartama alatt minimálisan terhelő valamennyi költség összegéről szolgáltatásonként, vagy szolgáltatáselemenként külön-külön, valamint összesítve. Költség különösen az Előfizetői Szerződés keretében a belépési díj, a díjcsomag havi vagy időszakos díja, valamint az Előfizetői Szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszony keretében végberendezés vagy egyéb eszköz értékesítése esetén a végberendezés vagy egyéb eszköz ára, részletvétel esetén a kezdőrészlet, a további részletek, a kamatok és egyéb díjak megjelölésével, bérbeadása esetén a bérleti díj, használatának más módon történő átengedése esetén a használati díj. A tájékoztatás elmaradása esetén az Előfizetői Szerződésben az Előfizetőt érintő, a határozott idejű Előfizetői Szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

Az Előfizetői Szerződés

- jelenlévők között – különösen az ügyfélszolgálati helyiségben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében – az Előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának megtételével,
- távollevők között az Előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának hatályosulásával jön létre.

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

Ráutaló magatartással történő szerződéskötésnek minősül különösen, ha az Előfizető oly módon fogadja el a Szolgáltató szolgáltatás nyújtásában meg-nyilvánuló szerződéses Ajánlatát, hogy az igénybe vett Szolgáltatás díját vagy az annak igénybeviteléhez szükséges Beltéri egységet a Szolgáltatótól átveszi, az Szolgáltatás Hozzáférsi Pont kiépítését lehetővé teszi és elfogadja vagy a kiépítést maga elvégzi (amennyiben csak Dekódoló kártyát igényel), illetőleg kiegészítő szolgáltatások díját megfizeti, vagy a Szolgáltatást egyébként ténylegesen igénybe veszi.

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 az Egyedi Előfizetői Szerződésre meghatározott 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.

A távollévők között írásban megkötött Előfizetői Szerződés létrejöttét követően a Szolgáltató a megkötött Előfizetői Szerződés létrejöttének időpontjáról haladéktalanul, de legfeljebb 8 napon belül értesíti az Előfizetőt. Ha a távollévők között írásban megkötött Előfizetői Szerződés határozott idejű, a Szolgáltató ezen értesítése a határozott időtartam lejártának napját is tartalmazza.

Az Előfizető az Előfizetői Szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követő 1 éven belül évente egyszer ingyenesen kérheti az Előfizetői Szerződés általa megjelölt időpontjában hatályos tartalmáról szóló, legalább a lenti 2.1.3 pont 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.

Ha az Előfizető képviselőjében harmadik személy az Előfizetővel már hatályban lévő (bármely módon létrejött) előfizetői szerződés Ügyfél- számának és az Előfizető ügyfélszolgálat által kért személyes adatainak megadásával az Előfizető javára újabb előfizetői szerződés megkötését kezdeményezi, a Szolgáltató a harmadik személyt az Előfizető által szerződéskötésre meghatalmazott képviselőnek tekinti. Ez a rendelkezés nem alkalmazható, ha az Előfizető a Szolgáltatóval közölt írásbeli nyilatkozatban eltérően rendelkezett.

Az Alap szolgáltatásokra és azok mellett igénybe Prémium szolgáltatásokra külön Előfizetői Szerződések jönnek létre, utóbbiak megkötésének és hatályban tartásának feltétele valamely Alap szolgáltatásra vonatkozó Előfizetői Szerződés megléte. A Prémium szolgáltatásra vonatkozó Előfizetői Szerződés megszűnése az Alap szolgáltatásra kötött Előfizetői Szerződés hatályát nem érinti.

Az Előfizető az általa igénybevett Alap szolgáltatásról (csomagról) másik Alap szolgáltatásra (csomagra) kétoldalú, közös megegyezésen alapuló szerződésmódosítás útján válthat.

2.1.3. Az Egyedi Előfizetői Szerződés kötelező tartalmi elemei

Az egyedi Előfizetői Szerződés kötelező tartalmi elemei:

- a) az Előfizető 2.2. pontban meghatározott személyes adatai;
- b) a Szolgáltató 1. pontban meghatározott adatai, az ÁSZF elérhetősége;
- c) az Előfizetői Szerződés tárgyát képező Szolgáltatás (a Szolgáltatás, Szolgáltatáscsomag megnevezése, az Előfizető által kért Szolgáltatások, az Előfizető tájékoztatása arról, hogy a Szolgáltatás nem egyetemes szolgáltatás, az Előfizetői Hozzáférési Pont helye, a Szolgáltatás megkezdésének határideje, díjszabás, díjfizetés módja, számlakibocsátás határideje, a nyújtott kedvezmények meghatározása és mértéke);
- d) az Előfizetői Szerződés hatálybalépése, időtartama;
- e) amennyiben értelmezhető, az Előfizető egyértelmű (igen/nem) nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (az előfizetői névjegyzékkel, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásával, az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítése és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésével, az egyéni előfizetői minőséggel, a kis- és középvállalkozási minőséggel, az egyedi előfizetői szerződésben foglaltak megismerésével);
- f) amennyiben a Szolgáltató az adott Szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként összehatárokat vagy adatmennyiségeket határoz meg, és ezek túllépése esetén korlátozással él, az erre vonatkozó külön feltételek, valamint ezek elfogadásáról szóló, az Előfizető külön, egyértelmű (igen/nem) nyilatkozata;
- g) utalás arra, hogy az ÁSZF mely pontjai tartalmazzák az Előfizetői Szerződés módosításának eseteit, feltételeit, az egyoldalú módosítás esetén az Előfizetőt megillető jogokat;
- h) utalás arra, hogy az ÁSZF mely pontjai tartalmazzák az Előfizetői Szerződés megszűnésének eseteit, feltételeit, jogkövetkezményeit;
- i) utalás arra, hogy az ÁSZF 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 ÁSZF 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 ÁSZF mely pontjai tartalmazzák az Előfizetői Szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit;
- l) utalás arra, hogy az ÁSZF mely pontjai tartalmazzák a Hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjait, valamint a Hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat.

A Szolgáltató az egyedi Előfizetői Szerződés mindenkor alkalmazott teljes szövegét Honlapján megjeleníti. Az Előfizetői Szerződés a Szolgáltató aláírása nélkül, vagy a Szolgáltató képviselőjének szkennelt aláírásával ellátva is hiteles és érvényes.

2.1.4. Az Előfizetői Szerződés megkötésének egyéb szabályai

Az Ügyfél a Szolgáltatás Hozzáférsi Pont létesítését olyan ingatlanba kérheti, melyet jogszerűen használ, és ahol a szerződésből fakadó kötelezettségeinek – például, de nem kizárólagosan ellenőrzés, Hibaelhárítás biztosítása – eleget tud tenni.

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

Az Előfizető a szerződéskötéskor köteles nyilatkozni arról, hogy a szolgáltatást Egyéni vagy Üzleti Előfizetőként kívánja igénybe venni. KKV-k az Előfizetői Szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok rájuk történő alkalmazását.

A nem természetes személy Előfizető kizárólag írásbeli Előfizetői Szerződés megkötésére jogosult, a képviseleti jogosultsággal rendelkező vagy az általa írásban felhatalmazott személy által, a jogosultság megfelelő igazolásával. Az igazolás abban az esetben tekintendő megfelelőnek, ha a képviselője bemutatja az Előfizető bejegyzéséről szóló cégbírósági határozatot, illetve 30 napnál nem régebbi cégkivonatot, valamint a képviselőre jogosult(ak) aláírási címpéldányát, képviselő meghatalmazása esetén a meghatalmazást

Amennyiben az Előfizetői Szerződésben az Előfizető és a Számlafizető személye eltérő, úgy az Előfizetői Szerződésben vállalt jogok és kötelezettségek teljesítéséért a Szolgáltató irányába az Előfizető és a Számlafizető egyetemlegesen felelnek.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az Előfizető által megadott adatok valóságát ellenőrizze. Amennyiben az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatokat az Előfizető nem, vagy hamisan adja meg, ide értve különösen az Előfizetői Hozzáférsi 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 Hozzáférsi Pont létesítését megtagadhatja.

A Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötése vagy annak módosítása előtt, ha azt a Szolgáltatás igénybevételehez biztosított Beltéri egység értéke indokolja, jogosult a Szolgáltatás igénybevételét a Beltéri egységre vonatkozó letéti díj megfizetéséhez kötni. A letéti díj összegét a 2/b melléklet tartalmazza, melyet az Előfizető a hozzáférsi pont létesítése előtt köteles megfizetni. Az Előfizetői Szerződés megszűnését követően a Szolgáltató jogosult a letéti összegéből az esetleges díjtartozásokkal megegyező mértékig kielégítést nyerni, és a fennmaradó összeget az Előfizető részére visszafizetni, feltéve, hogy az Előfizető az Előfizetői Szerződés megszűnését követően a Beltéri egységet a jelen Általános Szerződési Feltételeknek megfelelően visszaszolgáltatta.

Az Előfizetői Szerződés megkötését megelőzően Szolgáltató annak érdekében, hogy meggyőződjön az Ügyfél fizetési készségéről és képességéről, jogosult az Ügyfél hitelképességének vizsgálatára. A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötése előtt és annak hatálya alatt bármikor jogosult az Előfizető hitelképességét vizsgálni, és az Előfizetőtől az ehhez szükséges információkat, illetőleg ezt igazoló okmányokat kérni. A Szolgáltató jogosult a fenti dokumentumok hitelességének ellenőrzésére és felszólíthatja az Előfizetőt azok érvényességének igazolására. A vizsgálat eredményének függvényében a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás igénybevételét előleg vagy vagyoni biztosíték (az Előfizetői Szerződés teljesítését biztosító mellékkötelezettség – a Szolgáltató mérlegelésétől függően előleg, óvadék, kezesség, bankgarancia) adásához kötni. Kivételt képez ez alól, amikor az Előfizető saját elhatározásából a Szolgáltatás igénybevétele előtt a Szolgáltató által meghatározott összeget előlegként a Szolgáltatónál befizeti. Ebben az esetben az Előfizető a Szolgáltatást az előleg értékéig veheti igénybe. A Szolgáltató az előleget saját mérlegelési

jogkörében meghatározott idő, de legfeljebb 3 befizetett számla kiegyenlítését követően az Előfizető ügyfélszámláján jóváírja és a jóváírást követően igénybe vett Szolgáltatások díját – az előlegként befizetett összeg értékéig – folyamatosan beszámítással rendezi.

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, személyazonosító igazolványának száma;
- e) korlátozottan cselekvőképes Előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó Előfizetői Szerződésben a törvényes képviselő a), c)–d) pont szerinti adatai;
- f) nem egyéni Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén az Előfizető pénzforgalmi számlaszáma;
- g) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (elektronikus kapcsolattartásra vonatkozó előfizetői hozzájárulás esetén e-mail cím, illetve kapcsolattartásra alkalmas telefonszám).

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

A Szolgáltató a Szolgáltatásokra vonatkozóan 18 év alatti személlyel Előfizetői Szerződést nem köt.

2.3.1. A Szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei,

A Szolgáltatás igénybevételének műszaki feltétele az Ügyfél vagy Előfizető ingatlanán műholdvevő-antenna (kültéri egység) megléte illetve telepítése, amelyen a Szolgáltató által biztosított Szolgáltatások Magyarország teljes területén igénybe vehetők. A Szolgáltatás igénybevételének műszaki feltétele akkor nem teljesül, ha megállapítható, hogy az Előfizetői Hozzáférési Pont elhelyezésére szolgáló terület földrajzi elhelyezkedése miatt a kültéri egység a Szolgáltatást sugárzó műhold jelének vételére nem, vagy csak korlátozottan alkalmas. A félreértések elkerülése végett, a kültéri egység beszerzése, biztosítása, telepítése, karbantartása és javítása nem képezi a Szolgáltatás részét, továbbá az nem Kiegészítő szolgáltatás, azaz kizárólag az Előfizetőt terheli, a megfelelő kültéri egység biztosításáért, telepítéséért, és javításáért tehát a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

Szolgáltató által biztosított műsorterjesztési Szolgáltatás igénybe vételének nincsen időbeli korlátja.

Az Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítése olyan módon történik, hogy a Szolgáltató a Beltéri egységet az Előfizető birtokába adja, amelyet az Előfizető vagy a Szolgáltató szerződéses partnere a kültéri egységhez illetve a Végberendezéshez csatlakoztat. Az Előfizető jogosult a Szolgáltató utasításainak megfelelően maga telepíteni a Beltéri egységeket (és ezáltal az Előfizetői Hozzáférési Pontot kiépíteni).

Az Előfizető a Szolgáltatás igénybevétele körében nem jogosult a kültéri egységéhez az Előfizetői Szerződésben meghatározottakhoz képest további illetve más beltéri egységeket csatlakoztatni vagy a Beltéri egységet áthelyezni.

A Szolgáltatás igénybevételéhez, illetve egyes műsorok vételéhez meghatározott funkcióval rendelkező vevőkészülék és/vagy kiegészítő berendezés szükséges. A vevőkészülék, a kültéri és Beltéri egység áramellátásáról az Előfizető saját költségére gondoskodik. Abban az esetben, ha az Előfizető a Szolgáltatás igénybevételéhez saját tulajdonú, azaz nem a Szolgáltató által biztosított beltéri egységet használ, úgy annak a jelátvitel minőségére vonatkozó paramétereire a Szolgáltató nem felel.

A Szolgáltatás igénybe vételéhez Szolgáltató által rendelkezésre bocsátott Beltéri egység szükséges. A Beltéri egység a szerződés időtartama alatt, és azt követően is a UPC DTH Leasing kizárólagos tulajdonában marad, és annak tulajdonjoga semmiképpen sem száll át az Előfizetőre.

A Szolgáltatót a kültéri egységek és a Végberendezések helytelen beállításáért, hibájáért hibajavítási kötelezettség nem terheli. A kültéri egységek és a Végberendezések helyes beállítása érdekében a Szolgáltató javasolja Előfizetőinek, hogy a Szolgáltató szerződéses partnerei vagy a berendezések gyártója / forgalmazója által biztosított használati útmutató rendelkezéseit kövessék.

A Szolgáltatás EuroSCART, HDMI vagy RCA audio/video csatlakozással rendelkező Végberendezéssel érhető el. Az 1. számú mellékletben meghatározott HD (high definition – nagy felbontású) csatornák kizárólag az erre alkalmas mediabox és HD minőség elérését lehetővé tevő (ún. HD-ready vagy full HD, HDMI csatlakozóval ellátott) Végberendezés igénybe vételével élvezhetők HD minőségben.

2.3.2 A Szolgáltatás rendeltetésszerű használata

Az Előfizető a Szolgáltatást a 2.3.1 pontban meghatározott műszaki feltételekkel, rendeltetésszerűen köteles használni. Nem rendeltetésszerű a használat különösen, ha

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető a Beltéri egységhez megfelelőség tanúsítvánnyal nem rendelkező Végberendezést, vagy nem megfelelő interface-szel rendelkező Végberendezést csatlakoztat;
- b) a szolgáltatást igénybe vevő Előfizető az Szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja;
- c) az Előfizető a műsorjelet jogosulatlanul vételezi, azt harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja;
- d) a Szolgáltatást nyilvános előadás keretében, erre való jogosítás nélkül felhasználja.

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

Az Előfizetői Szerződés alapján a Szolgáltató

- a) legfeljebb az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy
- b) amennyiben a Szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában 15 napon belül nem tudja biztosítani, az általa év, hó, nap pontossággal megjelölt legkésőbbi időpontig, vagy
- c) az Előfizető által az Előfizetői Szerződésben megjelölt későbbi időpontban,

de a b) és c) esetben is legfeljebb az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 90 napon belül köteles a Szolgáltatás nyújtását megkezdeni. Ha a Szolgáltatás nyújtásának megkezdése a fenti a)-c) pontok szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges, a felek megállapodhatnak a Szolgáltatás megkezdésének újabb időpontjában, mely nem lehet későbbi, mint az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 90 nap.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha az Ügyfél / Előfizető a Szolgáltatóval előzetesen egyeztetett időpontban az Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítése, illetve a helyszíni csatlakoztatás, beállítás feltételeit (különösen az ingatlanba való bejutást) nem biztosítja, valamint, ha Vis Maior, vagy az Ügyfél, illetve harmadik személy magatartása miatt a csatlakozás nem vagy csak késve valósulhat meg.

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést felmondani, 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 nyújtani illetve létesíteni.

Amennyiben az Előfizető az Előfizetői Hozzáférési Pontot maga építi ki, úgy a Szolgáltatás telepítésére vonatkozó itt meghatározott kötelezettségek (ideértve a Szolgáltatás telepítésére előírt időbeni minőségi célértéket is) a Szolgáltatót nem terhelik. A kültéri és Beltéri egység Előfizető általi telepítéséből eredő esetleges hibás vételért vagy az Előfizető általi telepítéssel kapcsolatosan felmerülő egyéb szolgáltatásbeli hibákért a Szolgáltató nem felelős.

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

Az Előfizető a Szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított 14 napon belül az Előfizetői Szerződést azonnali hatállyal felmondhatja, ha az Előfizetői Szerződés további teljesítéséhez fűződő érdeke azon okból szűnt meg, hogy az Előfizetői Szerződésben megjelölt igénybevételi helyen (cím, annak hiányában helyrajzi szám) a Szolgáltatás minősége nem felel meg az előfizetői szerződésben foglaltaknak (jelen ÁSZF 3. sz. melléklete), vagy a Szolgáltatás nem vehető igénybe. Ilyen okból történő felmondás esetén a Szolgáltató csak a felmondásig eltelt időre járó arányos havidíjat, vagy a szolgáltatással igénybe vett eseti díjas egyéb szolgáltatások ellenértékét követelheti. A Szolgáltató ilyen esetben egyéb költséget, így különösen felmondási

vagy adminisztrációs díjat nem számíthat fel. Az Előfizetői Szerződés megkötésével egyidejűleg a szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatni az előfizetőt a felmondási jog gyakorlásának lehetőségéről, feltételeiről és következményeiről.

2.6 Alkalmazandó jogszabályok

Jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény, illetőleg az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht.), valamint annak végrehajtási rendeletei, továbbá az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet (Rendelet) az irányadóak.

3. A Szolgáltatás tartalma

3.1. A Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatás leírása

A Szolgáltató a jelen ÁSZF alapján műholddal végzett Műsorterjesztési szolgáltatást nyújt digitális formában, mely az 1. sz. mellékletben meghatározott szolgáltatási csomagokban vehető igénybe. A Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtásához jogosult harmadik személyek közreműködését igénybe venni.

A Szolgáltatás az egyedi Előfizetői Szerződés megkötése után, az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítését követően a 2/a és 2/b sz. mellékletben meghatározott díjak megfizetése ellenében vehető igénybe.

3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

A Szolgáltatás Magyarország teljes területén igénybe vehető.

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

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 Szolgáltatás nem minősül egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatásnak, így a jelen ÁSZF erre vonatkozó rendelkezést nem tartalmaz.

3.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye

Az Előfizetői Hozzáférési Pont a Szolgáltató szolgáltatással kapcsolatos felelősségének átadási pontja (határa), a Szolgáltatás esetében ez a pont az Előfizető mediaboxának kimenete, kizárólag Dekódoló Kártya rendelkezésre bocsátása esetén a Dekódoló Kártya.

4. A Szolgáltatás minősége, biztonsága

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

A Szolgáltatásra irányadó az ETSI TR 101 290:2005 számú hatályos szabványban foglalt minőségi előírások. A minőségi célértékek teljesülésének mérési módszere a fenti szabványban illetve a 3. sz. mellékletben leírtak alapján történik.

A Szolgáltató által vállalt konkrét szolgáltatás-minőségi célértékeket, a minőségi mutatók meghatározását és mérési módszerét a jelen ÁSZF 3. számú melléklete tartalmazza.

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

Szolgáltató a műsorterjesztési tevékenysége során alkalmazott, a műsorjelek kódolását és továbbítását végző berendezéseinek adatait rendszeresen elemzi, valamint a hálózaton időszakos ellenőrzéseket végez a hálózat egysége, biztonságos működése és a továbbított tartalom védelme érdekében.

Azon esetben, ha ezen ellenőrzés során azt észleli, hogy az Előfizető

- a Szolgáltatás igénybe vételéhez használt Beltéri egységet a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, a berendezéshez vagy a hálózathoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol,
- az Előfizetői Szolgáltatást jogosulatlanul vételezi, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja,
- illetve a szerződésben meghatározott céltól eltérően üzemelteti,

úgy a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás nyújtását az Előfizető egyidejű értesítése mellett korlátozni, illetve felmondja, amelynek részletes szabályait a korlátozás vonatkozásában az 5.2. pont, míg a rendkívüli felmondásra vonatkozó szabályokat a 12.3.pont tartalmazza.

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

4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

4.4.1. A csatlakoztatás feltételei

A Szolgáltatás igénybe vételéhez meghatározott funkcióval, megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkező Végberendezés szükséges. HD (high definition – nagy felbontású) csatornák kizárólag az erre alkalmas mediabox 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 Alap szolgáltatás részeként, vagy külön erre kialakított tematikus csomagban (Prémium szolgáltatásként) tesz elérhetővé. A HD tartalom elérhetőségével kapcsolatban a mindenkor hatályos csatornakiosztás tartalmaz információkat.

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

4.4.2. Az Előfizetői Hozzáférési Pont ellenőrzésének és a Hibaelhárításának a lehetővé tétele

A Szolgáltatónak jogában áll a Szolgáltatás igénybe vételéhez használt Beltéri egységet (Előfizetői Hozzáférési Pontot) 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.

Amennyiben az Előfizető az Alap szolgáltatás mellett Prémium szolgáltatásra vonatkozóan külön Előfizetői Szerződéssel is rendelkezik, úgy az Alap és Prémium Szolgáltatások önállóan nem, kizárólag együtt szüneteltethetők.

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

A Szolgáltató köteles az Szolgáltatást az 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 2/a számú melléklet tartalmazza.

A Szolgáltató az Előfizető által kért szüneteltetési időszak végén a szolgáltatást köteles visszakapcsolni, és erről az Előfizetőt haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül értesíteni. Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a Szolgáltató külön díjat nem számol fel. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, az Előfizető egyszeri visszakapcsolási díjat köteles fizetni, amelynek mértékét a 2/b számú melléklet tartalmazza.

Nem természetes személy előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni, amíg az Előfizető nem ad a szolgáltatás 6 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot.

5.1.3. 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 számlán 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 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, ügyfélszolgálatán, illetve a Szolgáltató Honlapján, valamint az Eht. 144. § (6) bekezdésének megfelelő módon a szüneteltetést megelőzően 15 nappal tájékoztatja az Előfizetőit.

5.1.5. Rendszeres karbantartás

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

A rendszeres karbantartási munkálatokat hétköznapokon 0-6 óra között kell elvégezni. A Szolgáltató a szünetelésről az ügyfélszolgálati irodában, vagy a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, illetve a Szolgáltató Honlapján, valamint az Eht. 144. § (6) bekezdésének megfelelő módon a szüneteltetést megelőzően 15 nappal tájékoztatja az Előfizetőt.

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

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

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető a Beltéri egységhez megfelelőség tanúsítvánnyal nem rendelkező Végberendezést, vagy nem megfelelő interface-szel rendelkező Végberendezést csatlakoztat;
- b) a szolgáltatást igénybe vevő Előfizető az Szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja;
- c) az Előfizetőnek a díjfizetésre vonatkozó, annak esedékessé válását követő 8 napon belül megküldött felszólításban (amely a Szolgáltató választása szerint történhet külön levélben, a Szolgáltató által megküldött számlalevélen, vagy a 12.1 pontban meghatározott bármely egyéb értesítési módon) megjelölt - legalább 30 napos - határidő lejártát követően is esedékes Díjtartozása van, és az Előfizető nem adott az ilyen Díjtartozások fedezetére a Szolgáltatónak az ÁSZF 12.3.5 pontjában meghatározott mértékű vagyoni biztosítékot;
- d) az Előfizető a műsorjelet jogosulatlanul vételezi, azt harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja.

Az a), b), c) pontok szerinti esetekben a Szolgáltató a korlátozás legkorábbi időpontját legalább 3 (három) 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 kerülhet sor.

A Szolgáltató továbbá 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.

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. 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.

Díjtartozás megszüntetése esetén hitelt érdemlő tudomásszerzésnek az tekinthető, amikor az Előfizető által befizetett összeget a Szolgáltató az Előfizető egyenlegére könyveli. A Szolgáltató a szolgáltatás visszaállításáért a 2/b sz. Mellékletben meghatározott visszakapcsolási díjat számolhatja fel.

A korlátozás – kivéve a megtévesztés esetét, valamint azt, ha az előfizető több Szolgáltatást egy egyedi előfizetői szerződés keretében vesz igénybe - a műszakilag kivitelezhető mértékben, csak az előfizetői szerződésszegéssel érintett Szolgáltatásra terjedhet ki. A Szolgáltató a Szolgáltatás korlátozásának idejére kizárólag a nyújtott Szolgáltatással arányos díjat számít fel, amelynek mértékét a 2/a sz. melléklet tartalmazza.

A korlátozás időtartama alatt az adott Alap szolgáltatásban szereplő alapsomag mindenkori összetétele helyett a Szolgáltató által meghatározott mennyiségű, az alapsomagban szereplő csatornák számához képest kevesebb csatornát vételezhet. Amennyiben az Előfizető Prémium szolgáltatásra is előfizetett, úgy a korlátozás időtartama alatt a Prémium szolgáltatásban foglalt csatornákat nem vételezheti.

5.3. A Szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei

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.

6. Ügyfélkapcsolat, Hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

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

A Szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valós, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani.

Az Előfizető a Szolgáltatással kapcsolatos Hibát a Szolgáltató jelen ÁSZF 1.3 pontjában meghatározott elérhetőségein jelentheti be, az ott meghatározott nyitvatartási időben.

A Szolgáltatónak a Hibabejelentést az Előfizető részére vissza kell igazolnia, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba kell vennie. A Szolgáltató Hibabejelentési nyilvántartása tartalmazza:

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

6.1.1. A Hibaelhárítás módja

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

- a) további helyszíni, az Előfizetői Hozzáférési Ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 órás időszak megadásával, amely 8 és 20 óra közé eshet), vagy
- b) a Hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a Hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

Nem köteles a Szolgáltató 48 órán belül a hibabehatároló eljárás eredményéről értesíteni az Előfizetőt, amennyiben a valós, a Szolgáltató érdekkörébe tartozó Hiba elhárításához nem szükséges helyszíni, az Előfizetői Hozzáférési Ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat.

Az Előfizetőnek a Hibaelhárítás során a Szolgáltatóval együtt kell működnie, a Hibaelhárítás lehetőségét az Előfizetői Hozzáférési Ponton, illetve a Beltéri egységnek (Előfizetői Hozzáférési Pontnak) helyet adó ingatlanban biztosítani köteles.

Ha a Szolgáltató illetve szerződéses partnere az Előfizető kérésére az Előfizetővel egyeztetett időpontban az Előfizetői Hozzáférési Pontnak helyet adó ingatlanhoz kiszáll, az Előfizető a 2/b számú mellékletben

meghatározott mértékű kiszállási díjat köteles megfizetni, kivéve, ha a kiszállásra a Szolgáltató érdekkörében felmerült Hiba elhárításának érdekében kerül sor. Ha a kiszállást követően megállapítható, hogy az adott Hiba nem a Beltéri egységben vagy egyébként a Szolgáltató érdekkörében merült fel, hanem az Előfizető egyéb eszközeiben (így különösen a kültéri egységben vagy a Végberendezésben), a Szolgáltató illetve szerződéses partnere kiszállási díjra jogosult. 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 2/b számú mellékletben meghatározott mértékben felszámítja.

A nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba javításának esetleges díját az Előfizető a Szolgáltató hibajavítást végző, szerződéses partnerének közvetlenül köteles megfizetni.

Kizárólag a Szolgáltató – illetve szerződéses partnere - jogosult a Szolgáltatással érintett hálózattal kapcsolatos Hibák kijavítására. Ha a Szolgáltató a Hibaelhárítás során azt állapítja meg, hogy az Előfizető a meghibásodott hálózat javítására a Szolgáltatón kívül más 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 a hibaelhárítás határidejébe nem számít bele, azonban a hozzájárulást a Szolgáltatónak a bejelentést követő 48 órán belül meg kell kérnie. A hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít bele a Hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe. A Szolgáltató a Hibabejelentéstől számított 48 órán belül köteles az Előfizetőt a hozzájárulás szükségességéről és okáról, valamint arról értesíteni, hogy a hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a Hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe.

- Ha a kivizsgálás vagy javítás 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 javítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, és a Hiba kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a Hiba kijavítására a rendelkezésre álló határidő a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a Felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig eltelt időtartam a hibaelhárítás határidejébe nem számít bele.

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 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 a Szolgáltatás hibás teljesítése esetén

A Szolgáltató felelőssége az Előfizetői Hozzáférési Pontig illetve arra terjed ki, eddig a pontig köteles a Szolgáltató a vállalt célértékeket teljesíteni, úgy, hogy a kültéri egységért valamint a kültéri és a Beltéri egység közötti kapcsolatért nem felelős.

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 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.

Nem minősül hibás teljesítésnek:

- a) a Hibát az Előfizető által használt, megfelelőségi tanúsítvánnyal nem rendelkező Végberendezés okozta;
- b) a Hiba az Előfizető tulajdonában lévő Végberendezésben vagy a kültéri egységben, esetleg a kültéri és a Beltéri egység közötti összeköttetésben van;
- c) Hibát a Beltéri egység nem rendeltetésszerű használata okozta;
- d) a Hibát nem jelentették be;
- e) a Hibát a Szolgáltató a hibaelhárítási időn belül elhárította;
- f) az Előfizető a hibabehatárolás illetve a Hibaelhárítás során a Szolgáltatóval nem működik együtt, különösen, ha az Előfizető nem biztosította a Hibaelhárítás lehetőségét az érintett ingatlanon, feltéve hogy a Hiba elhárításához szükséges a bejutás;
- g) a Szolgáltatás szünetelése, korlátozása, felfüggesztése.

6.2.1. Az Szolgáltatás minőségével kapcsolatos viták

Ha az Előfizető nincs megelégedve a Szolgáltatás minőségével, ennek bejelentésekor - amennyiben a Szolgáltató a bejelentésben állítottakkal nem ért egyet - jogosult hatósági vagy független műszaki szakértőket felkérni a meg nem felelés igazolására. A hatósági vagy független műszaki szakértői vizsgálat 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 Bejelentéseiket, vagyis Panaszukat, megtehetik az ügyfélszolgálaton személyesen, továbbá írásban, elektronikus úton tett vagy eljuttatott, valamint telefonon tett bejelentés útján; Hibabejelentéseiket pedig az 1.3 pont szerint tehetik meg. Az Előfizető által előterjesztett Bejelentéseket a Szolgáltató nyilvántartásba veszi, megvizsgálja, és annak eredményéről az Előfizetőt legkésőbb 15 napon belül, írásban tájékoztatja.

A Szolgáltató a Hibabejelentéseket az ÁSZF 6.1 pontjában foglaltak szerint 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 Szolgáltató ügyfélszolgálatán. Az ügyfélszolgálat a Díjreklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi. Díjreklamáció megvizsgálásának befejezéséig a Szolgáltató nem jogosult az Előfizetői Szerződést az Előfizető vitatott Díjtarozására hivatkozással felmondani.

Ha az Előfizető a számlán szereplő díj összezszerúségét 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 meg- hosszabbodik. A Díjreklamációnak a tárgyhavi számlán nem vitatott díjtételeinek kifizetésére azonban nincs halasztó hatálya.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összezszerúségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáférésektől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számítása, továbbá megállapítása helyes volt.

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 15 napon belül, írásban tájékoztatja. A Díjreklamáció teljes elfogadása esetén tájékoztatásnak a Díjreklamációval érintett összegnek a Szolgáltató által az Előfizető részére megküldött számlán szereplő jóváírása minősül, arról ezen felüli külön tájékoztatást nem küld.

Ha a Szolgáltató a Díjreklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a Díj- reklamáció 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 7.1.6 pontja szabályoz.

Az Előfizető Díjreklamációval a számla fizetési határidejétől számított egy éven belül élhet.

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 igénybevételeinek feltételeiről, az ügyfélszolgálati helyeken tájékoztatja Előfizetőit, és lehetőséget biztosít az Előfizetői Szerződéssel kapcsolatos ügyintézésre.

A Szolgáltató ügyfélszolgálati irodáiban a személyes ügyfélfogadást, valamint ügyfélszolgálatának telefonos és online elérhetőségét biztosítja az Előfizetők számára.

A Szolgáltatással kapcsolatos ügyintézésre szolgáló ügyfélszolgálati irodák működési rendje egymástól eltérhet. Amennyiben az egyes ügyfélszolgálati irodák meghatározott napokon zárva tartanak, az Előfizetők a Szolgáltatónak az ÁSZF 1.3 pontjában megjelölt egyéb elérhetőségein tehetik meg bejelentéseiket. Az irodák zárva tartásának pontos - naptári dátum szerinti - időpontjáról az Előfizetők a zárva tartással érintett napot megelőzően legalább 15 nappal korábban az irodákban kifüggesztett hirdetmény útján értesülhetnek.

A Szolgáltató az ügyfélszolgálati telefonszámra érkezett hívásokról hangfelvételt készít, amelyről a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. Amennyiben a hívó fél a hangrögzítéshez nem járul hozzá, akkor az adott ügy (szerződéskötés, hibabejelentés, stb). csak az egyéb ügyfélszolgálati elérhetőségeken intézhető. A Szolgáltató a hangfelvételeket a rá vonatkozó adatvédelmi és fogyasztóvédelmi szabályok rendelkezései szerint tárolja és használja.

6.4.2. Az Ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje

A Szolgáltató köteles gondoskodni arról, hogy Ügyfeleit, Előfizetőit az általa megadott ügyfélszolgálati időben indokolatlan várakozás nélkül kiszolgálja. A személyes ügyfélszolgálaton a Szolgáltató az Ügyfelek és Előfizetők aznapi kiszolgálását az iroda zárását legalább egy órával megelőzően érkezett Ügyfelek és Előfizetők esetében vállalja.

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

Az ezzel kapcsolatos tájékoztatást az ÁSZF 5. számú melléklete tartalmazza.

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

7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjcsomagok, Hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, a szerződés megszűnése, módosítása, a Szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj

A Szolgáltatás az egyedi Előfizetői Szerződésben és a jelen ÁSZF-ben meghatározott előfizetési díjért vehető igénybe, a díjazás szabadáras.

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

Havi előfizetési díj

A Szolgáltatás igénybevételeért 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 számít fel a Szolgáltató, mely díj magában foglalja a rendszerüzemeltetés, karbantartás valamint a Hibaelhárítás díját is. Egy előfizetéshez legfeljebb négy mediabox (amelyből legfeljebb kettő eszköz lehet műsorrögzítő funkcióval ellátott – DVR - mediabox), a Szolgáltató által biztosított mediabox nélküli előfizetés esetén pedig legfeljebb kettő Dekódoló kártya igényelhető. Az egyes Beltéri egységekért a Szolgáltató jogosult külön egyszeri díjakat illetve havi díjat felszámítani. A Szolgáltató az adott programcsomagban elérhető csatornáktól függően jogosult meghatározni, hogy az előfizető részére milyen funkciójú (SD, vagy HD csatornák vételezésére is képes) mediaboxot biztosít. A Szolgáltató az Előfizető részére legalább egy olyan mediaboxot biztosít, amely az adott szolgáltatás csomagnak megfelel. Ugyanazon előfizetéshez további HD mediaboxo(ka)t Szolgáltató a mindenkor készlet erejéig biztosít.

Amennyiben az Előfizetői Szerződés szerint kínált csatornák közül egy vagy több csatorna kikerül, a Szolgáltató az ezt követő naptól csak az előfizetői szerződés szerint kínált csatornák számához képest igénybe vehető csatornák számával arányos díjat számíthat fel az érintett előfizetőnek, kivéve, ha az Előfizetői Szerződés módosítására a 12.1.1. d) pont alapján kerül sor.

A havidíjak fajtáját és mértékét a 2/a számú melléklet tartalmazza.

Csökkentett előfizetési (szüneteltetési) díj

Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés esetén a havonta fizetendő csökkentett előfizetési díj összege, melyet a 2/a számú melléklet tartalmaz.

7.1.2. Egyszeri díjak

Az egyszeri díjak fajtáját és mértékét a 2/b számú melléklet tartalmazza.

7.1.3. Számla kiállításának ideje, módja, gyakorisága

A Szolgáltató általi számla kiállítás a Szolgáltatónál vezetett Előfizetői nyilvántartás, az Előfizető által igénybevett szolgáltatás alapján történik. A Szolgáltató kizárólag az Előfizetői Szerződésben szereplő, illetve az Előfizetőnek biztosított és a jelen Általános Szerződési Feltételeknek megfelelő szolgáltatásról jogosult számlát kiállítani, az Előfizetői Szerződésben illetve a jelen Általános Szerződési Feltételekben megjelölt díjon. A Szolgáltató számlát állít ki az esedékes díjakról és egyéb fizetési kötelezettségekről (a továbbiakban együttesen: díjak). A Szolgáltató a számlát szolgáltatás hozzáférési pont címére küldi ki, amennyiben az Előfizető nem jelöl meg ettől eltérő számlázási címet. Amennyiben az Előfizető ehhez hozzájárul, a Szolgáltató a számlát postai út helyett elektronikus levélben vagy elektronikus számla bemutatási rendszer útján is megküldheti az Előfizető részére. A Szolgáltató ebben az esetben díjkezdvezményt adhat.

A számla kiállítása történhet havonta, félévente és évente. A Szolgáltató a tárgyidőszakra vonatkozó számlát tárgyhoz 15. napjáig küldi meg az Előfizető részére. A számla a Szolgáltató általi megküldést követő 8. napon kézbesítettnek minősül, kivéve, ha az Előfizető a 7.1.4. pontban meghatározott általános teljesítési határidő lejártá előtt legkésőbb 8 nappal a Szolgáltató részére ügyfélszolgálatán keresztül jelzi, hogy a tárgyhónapra vonatkozó számlát nem kapta kézhez.

7.1.4. A díjfizetés módja és ideje, a díjkiegyenlítés határideje

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

A Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, nem a Szolgáltató felelősségi körébe tartozó eszközök, kapcsolat kiépítéséért az Előfizető a Szolgáltató szerződéses partnerének köteles díjat fizetni, amit a Szolgáltató akció keretében – a Szolgáltató által meghatározott módon – támogathat.

A számlák befizetésének határideje a számlán minden esetben fel van tüntetve. Amennyiben az esedékesség a számlán egyéb módon nem kerül feltüntetésre, a díjat legkésőbb az adott hónap 25. napjáig meg kell fizetni.

7.1.5. Kedvezmények

A Szolgáltató dönthet kedvezmények, akciós ajánlatok felkínálásáról, amelyek a havi- vagy egyszeri díjakat érinthetik, és amelyeket a Szolgáltató által meghatározott időtartamon belül, a Szolgáltató által meghatározott személyi és tárgyi feltételek mellett vehetnek igénybe az Ügyfelek, illetve az Előfizetők („**Általános Akciók**”). A Szolgáltató az Általános Akciós feltételeket, az azokban foglalt kedvezmények mindenkori leírását, így különösen azok időtartamát, feltételeit, díjait és a nyújtott kedvezményeket az ÁSZF 7. számú Mellékletében közzéteszi. A Szolgáltató – mivel szerződéskötési kötelezettség nem terheli – jogosult az Általános Akcióban való részvételt bármely Előfizető vagy Ügyfél tekintetében megtagadni.

A Szolgáltató az Általános Akciókon túl az egyes Ügyfelek/Előfizetők vagy ügyfél/előfizetői csoportok részére jogosult a havi, illetve egyszeri díjakat érintő egyedi kedvezményeket is biztosítani, amelyek kizárólag az adott Ügyfélre/Előfizetőre vagy ügyfél/előfizetői csoportra vonatkoznak („**Egyedi Kedvezmények**”). Az adott Egyedi Kedvezmény részleteiről (így különösen annak feltételeiről, díjairól, a nyújtott kedvezményekről) a Szolgáltató az Ügyfeleket az Előfizetői Szerződés megkötése előtt igazolható módon tájékoztatja.

Ha az adott Egyedi Kedvezmény további feltételekhez nem kötött díjkezdvezmény, a Szolgáltató ennek mértékéről, továbbá az Egyedi Kedvezmény esetleges megvonásáról az érintett Előfizetőket - külön értesíti, Ha az adott Egyedi Kedvezmény az Előfizetői Szerződés lényeges tartalmát módosítaná (így különösen az Előfizetői Szerződés időtartamát), akkor az Egyedi Kedvezmény biztosításának feltétele az Előfizetői Szerződés közös megegyezésen alapuló, kétoldalú módosítása (ÁSZF 12. pont).

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.

Ha az Előfizető az Előfizetői szerződés megkötésekor a Szolgáltató által közzétett valamely ajánlat (Általános Akció – 7. sz. Melléklet – vagy Egyedi Kedvezmény) alapján olyan kedvezményt vett igénybe, amelyet a Szolgáltató meghatározott szolgáltatási szint igénybe vételéhez és meghatározott időtartamra történő szerződéskötéshez kötött, 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 a határozott időtartam alatt 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 a határozott időtartam alatt az Előfizető az igénybe vett szolgáltatási szinthez képest szerződésmódosítást kezdeményez, valamint, ha határozott időtartamú szerződésének közös megegyezéssel történő megszüntetésével egyidejűleg új előfizetői szerződést köt;
- d) amennyiben a határozott időtartam alatt az Előfizető a szolgáltatás átírását kezdeményezi vagy olyan területre történő áthelyezését kéri ahol az Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítése nem lehetséges;
- e) Prémium szolgáltatások esetében a fentieken túlmenően akkor is, ha annak időtartama alatt az Alap szolgáltatásra vonatkozó Előfizetői szerződés megszűnik.

A fenti esetekben az Előfizető a határozott időtartamú szerződéshez fűződő kedvezményt elveszti, és köteles megfizetni az egyedi Előfizetői szerződésben meghatározott kedvezményeknek (melyek lehetnek havidíjból adott, egyszeri díjból nyújtott vagy egyéb kedvezmények)

- a) a fenti a-b) pontokban meghatározott felmondási idő lejártáig; illetve
- b) a fenti c-e) pontokban foglalt időpontig igénybevett összegét.

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

Az eredeti szerződés alapján nyújtott kedvezményt az Előfizető elveszti, ha az így megkötött új szerződés tekintetében az a)-e) pontokban rögzített körülmények valamelyike az eredeti szerződés időtartamának lejáratási időpontjáig bekövetkezik. Ilyen esetben a Szolgáltató jogosult az eredeti szerződés - annak megszűnésének időpontjáig - időarányos kedvezményeit, illetve az új szerződés tekintetében igénybe vett időarányos kedvezményeket egy összegben érvényesíteni az Előfizetővel szemben.

7.1.5.2. Határozatlan időtartamú szerződéshez fűződő kedvezmény

A Szolgáltató a mindenkor ÁSZF-ében meghatározottaktól kedvezőbb feltételek mellett biztosíthatja egyes szolgáltatások igénybevételét határozatlan időtartamú szerződésekre vonatkozóan is.

Ha a Szolgáltató a már hatályban lévő határozatlan idejű szerződés vonatkozásában az Általános Akciókban foglalt feltételekkel biztosít kedvezményt, akkor az Általános Akciókban megjelölt Előfizetővel kötött Előfizetői Szerződés tekintetében az adott kedvezmény az Általános Akciókkal módosított ÁSZF hatálybalépésével alkalmazásra kerül.

Ha a Szolgáltató a már hatályban lévő határozatlan idejű szerződés vonatkozásában az adott kedvezményt további feltételekhez nem kötött díjkedvezmény formájában, Egyedi Kedvezményként biztosítja, úgy az adott Egyedi Kedvezmény a Szolgáltató értesítésével az Előfizetői Szerződés részévé válik.

Amennyiben a kedvezmény az értesítésben meghatározott időtartamon keresztül az ÁSZF-ben foglalt díjakhoz képest alacsonyabb díjazást jelent, az Előfizető elfogadja, és kifejezetten tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató által meghatározott időtartam elteltével a Szolgáltatás az ÁSZF-ben foglalt díjazáson vehető

igénybe. Amennyiben az értesítés szerint a kedvezmény határozatlan időtartamon keresztül jelent az ÁSZF-ben foglalt díjakhoz képest alacsonyabb díjazást, a Szolgáltatás a kedvezményes díjra a Szolgáltató ellenkező értesítéséig illetve az Általános Akció feltételeinek módosításáig vagy visszavonásáig vehető igénybe.

Az Általános Akciók közzététele, módosítása vagy visszavonása, továbbá az Egyedi Kedvezményekről szóló értesítés megküldése, az ebben foglalt kedvezmények megvonásáról vagy módosításáról szóló Szolgáltatói értesítés nem minősül az Előfizetői Szerződés módosításának. A kedvezmények vagy az akciós feltételek megvonásáról szóló Szolgáltatói értesítést követően az Előfizetői Szerződés annak eredeti feltételei szerint, míg a kedvezmények vagy az akciós feltételek módosításáról szóló Szolgáltatói értesítést követően a módosított kedvezményes feltételek szerint folytatódik tovább.

7.1.6. Késedelmi kamat

Szolgáltató jogosult késedelmes fizetés esetén késedelmi kamatot felszámolni Előfizető felé. A késedelmi kamat mértéke: 10%

Késedelmi kamat illeti meg a Szolgáltatót alaptalan Díjreklamáció esetén a fizetési határidőig be nem fizetett számlaösszegre vonatkozóan.

A Szolgáltató által hibásan kiszámlázott és pénzügyileg rendezett tételek esetében - az Előfizetői Díjreklamáció jogossága esetén - az Előfizetőt a fent hivatkozott késedelmi kamattal egyező mértékű jóváírás illeti meg a befizetés és az Előfizetőnek való visszautalás közti időszakra.

7.2. A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések

7.2.1. Fizetési módok

Az Előfizető saját választása szerint (i) a Szolgáltató által megküldött postai készpénz-átutalási megbízás útján; (ii) pénzügyintézetten keresztül, banki átutalás illetve csoportos beszedési megbízás útján; (iii) belföldi postautalvány befizetésével; vagy (iv) – Díjnet rendszer használata esetén - bankkártyás fizetéssel egyenlítheti ki számláit.

Az itt meghatározott fizetési módok esetében Előfizetőnek kell gondoskodnia a pénz egyértelmű azonosítására vonatkozó adatok közléséről, illetve a pontos adatok megadásáért, melynek elmulasztásából eredő következményekért az Előfizető felel.

A számla azon a napon kiegyenlített, amikor a Szolgáltató bankszámláján az Előfizető által fizetett összeg jóváírásra kerül.

7.2.2. Elszámolás rendje

Amennyiben az Előfizetőnek több havi előfizetési díj tekintetében díjtartozása van, és az előfizető valamely számláján szereplő összeget a Szolgáltató részére a számlán szereplő azonosító adatok megadásával megfizeti, a Szolgáltató az adott teljesítést az adott számlával érintett hónapra irányadó előfizetői díj teljesítéseként számolja el. Amennyiben az Előfizető oly módon teljesít befizetést a Szolgáltató részére, hogy a Szolgáltató a befizetéssel érintett tartozást a befizetés adatai alapján nem tudja valamely díjtartozással érintett hónap tekintetében elszámolni, és az Előfizető szándéka egyértelműen nem ismerhető fel, és befizetése a teljes díjtartozását nem fedezi, a Szolgáltató jogosult dönteni arról, hogy az adott befizetést mely díjtartozásra számolja el, és döntéséről az Előfizetőt értesíti. Ha az elszámolás rendjéről egyik Fél sem döntött, vagy a Szolgáltató az Előfizetőt nem értesítette az Előfizetőt döntéséről, a Szolgáltató az alábbiak szerint számítja be az Előfizető által teljesített részteljesítéseket:

- a) régebben lejárt tartozás;
- b) azonos lejárat esetén az Előfizetőre terheesebb tartozás;
- c) egyenlő mértékben terhes tartozások esetén a kevésbé biztosított követelés.

A fentiekben meghatározott beszámítási sorrendet követően fennmaradó, illetőleg az Előfizető döntésétől függő túlfizetés, vagy előre fizetés esetén a Szolgáltató az Előfizető következő időszaki számláján szereplő fizetendő végösszegeből levonja az Előfizető által túlfizetett összeget. A Szolgáltató a túl- vagy előrefizetések után kamatot nem fizet. Amennyiben az Előfizetői Szerződés a túlfizetéssel érintett hónapot követően megszűnik, a Szolgáltató az Előfizetővel történő elszámolás során a túlfizetett összeget az Előfizető által arányosan fizetendő díjből levonja. Amennyiben a túlfizetett összeg mértéke az Előfizető által arányosan fizetendő összeg mértékét meghaladja, a különbözetet a Szolgáltató az Előfizető részére visszatéríti.

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 Bejelentést 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 mértéke, értesítés a kötbérről

Az Előfizetőt a jelen 7.4.1. pont alapján megillető egyes kötbérek az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnéséig napjáiig járnak.

7.4.1.1. A Szolgáltatás nyújtásának késedelmes (az ÁSZF 2.4. pontjában meghatározott határidőhöz képest) megkezdése esetén a kötbér összege:

- minden késedelmes nap után az ÁSZF-ben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egy tizenötöd része;
- belépési díj hiányában az Előfizetői Szerződés szerinti díjcsomagra az ÁSZF-ben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, illetve az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

Amennyiben az Előfizetői Szerződésben foglalt határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az Előfizetői Szerződést rendes felmondással megszünteti, a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől az Előfizetői Szerződés megszűnéséig a fent meghatározott kötbér felét köteles megfizetni.

7.4.1.2. Az átírás késedelmes teljesítése esetén (ÁSZF 12.2.2 pontja) a kötbér összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

7.4.1.3. Az áthelyezés késedelmes teljesítése esetén (ÁSZF 12.2.1 pontja) a kötbér összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

7.4.1.4. A Szolgáltatás bármely okból történő korlátozása megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén (ÁSZF 5.2 pontja) a kötbér mértéke

- minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada;
- amennyiben a Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az Előfizetői Szerződés alapján az adott Szolgáltatással kapcsolatban a visszakapcsolás időpontja szerinti hónapra fizetendő havi előfizetési díj, illetve előre fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.

7.4.1.5. A Hibabejelentés kapcsán elvégzett vizsgálatról és a Hiba elhárításáról történő előfizetői értesítés, illetve a Hiba kijavításának késedelmes teljesítése esetén (ÁSZF 6.1.1. pontja) a kötbér mértéke a vetítési alap

- kétszerese az értesítés késedelmes teljesítése esetén;
- négyszerese a Hiba kijavításának késedelmes teljesítése esetén, ha a Hiba következtében a Szolgáltatást csak az Előfizetői Szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiség csökkenésével lehetett igénybe venni;
- nyolcszorosa a Hiba kijavításának késedelmes teljesítése esetén, ha a Hiba következtében az Szolgáltatást nem lehet 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. A Szolgáltató a kötbért a fenti értesítésekre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig terjedő időszakra, míg a Hiba kijavítására nyitva álló határidő

elmulasztása esetén a határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a Hiba elhárításáig terjedő időszakra köteles megfizetni az Előfizető számára.

7.4.1.6. Az Előfizető értesítése a kötbérről, a kötbér teljesítése

A Szolgáltató a szerződésszegő magatartása megszűnésétől számított 30 napon belül - az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról, a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számításról és a kötbérfizetési kötelezettség teljesítésének módjáról szóló kifejezett tájékoztatással együtt - köteles eleget tenni. A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

- a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az Előfizető egyenlegén jóváírja, vagy
- az Előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az előfizető részére egy összegben, - amennyiben a szolgáltató az előfizető szükséges adataival rendelkezik – banki átutalással, egyébként 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.

9. Szerződés időtartama

9.1 Az Előfizetői Szerződés határozott és határozatlan idejű lehet. Határozott idejű szerződés – az alábbi 9.2 pontban foglalt kivétellel - legfeljebb 12 (tizenkét) hónapos köthető. A Szolgáltató és az Előfizető a határozott idejű Előfizetői Szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek. Egyéb esetekben a határozott időtartamú egyedi Előfizetői Szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú egyedi 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 az Előfizetői Szerződést megszünteti. A határozott időtartamú egyedi Előfizetői Szerződés helyébe lépő új, határozatlan idejű egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott, a Szolgáltatásra vonatkozó szerződési feltételek nem lehetnek az Előfizetőre nézve hátrányosabbak a korábbi határozott idejű egyedi Előfizetői Szerződésben szereplő szerződési feltételeknél.

9.2 Az Előfizető kérésére a határozott időtartamú Előfizetői Szerződés 24 hónapra is megköthető, ha az Előfizetői Szerződés megkötéséhez készülékvásárlás is kapcsolódik. A jelen pont vonatkozásában készülék alatt az internet-hozzáférési szolgáltatás, illetve a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló törvényben meghatározott audiovizuális médiaszolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő, kép és hang megjelenítésére alkalmas készüléket kell érteni.

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 4. 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.

Amennyiben a Szolgáltató az Eht. 157. § (9) bekezdése alapján az Előfizető személyes adatait az Előfizető fizetési késedelme esetén a Szolgáltató által megbízott követeléskezeléssel foglalkozó személynek átadja, az Előfizető e harmadik személynek közvetlenül köteles megfizetni a Szolgáltató által megállapított egyszeri

követeléskezelési díjat (2. számú melléklet), tekintet nélkül a Szolgáltatóval szemben fennálló egyéb tartozásaira.

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 magántitokként kezeli, azt illetéktelen harmadik személy részére nem adja át, nem teszi hozzáférhetővé.

Az Előfizető tudomásul veszi továbbá, hogy a Szolgáltató az Előfizető ügyfélszámát a Szolgáltatónak megadó harmadik személyt jogosult úgy tekinteni, mint akit az Előfizető a Szolgáltatóval szembeni képviselőre meghatalmazott, kivéve, ha az Előfizető a Szolgáltatóval közölt írásbeli nyilatkozatban eltérően rendelkezett.

A Szolgáltató adatkezelésével kapcsolatos egyéb tájékoztatást az ÁSZF 4. 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)

A KKV-k az Előfizetői Szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal jogosultak kérni az Egyéni Előfizetőkre vonatkozó szabályok rájuk 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 ezen nyilatkozatát írásban vagy a Szolgáltató ügyfélszolgálati elérhetőségein, szóban jogosult módosítani és a Szolgáltató a módosítást a nyilvántartásaiban legfeljebb 8 (nyolc) napon belül átvezeti.

Az Előfizető egyéb nyilatkozatait az Előfizetői Szerződés megkötésekor és az előfizetői jogviszony fennállása alatt írásban vagy a Szolgáltató ügyfélszolgálati elérhetőségein, szóban 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

A jelen pontban foglalt Szolgáltatói kötelezettségek kizárólag az ÁSZF-ben meghatározott Szolgáltatásokra irányadó ÁSZF és Előfizetői Szerződés rendelkezésekre vonatkoznak.

A Szolgáltatás körébe nem tartozó, így különösen a Szolgáltató szerződéses partnerei által nyújtott szolgáltatásokra (így különösen a kültéri egység létesítésével és áthelyezésével kapcsolatos szolgáltatások) vonatkozó rendelkezések kizárólag az Előfizetők teljes körű tájékoztatása érdekében kerültek egységes szerkezetbe szerkesztésre a Szolgáltatásra vonatkozó feltételekkel, azok azonban nem tartoznak az Eht. hatálya alá. A Kiegészítő szolgáltatások szintén nem tartoznak az Eht. hatálya alá.

Az Előfizetői Szerződés kétoldalú, közös megegyezésen alapuló módosítását bármelyik fél kezdeményezheti. A ráutaló magatartással kötött Előfizetői Szerződések kivételével a kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó Szolgáltatói ajánlat csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az Előfizető kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta. 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. Szóban kötött Előfizetői Szerződés esetén az Előfizető kifejezett szóbeli (telefonon megtett) vagy írásos nyilatkozata, írásban kötött Előfizetői Szerződés esetén az Előfizető kifejezett írásos nyilatkozata szükséges a kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó Szolgáltatói ajánlat elfogadásához. Amennyiben az elfogadáshoz írásbeli nyilatkozat megtétele szükséges, azt az Előfizető postai vagy elektronikus levélben megküldött nyilatkozat útján teheti meg.

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 az adott megkeresés tekintetében hozzájárult. Az Előfizető által kezdeményezett Előfizetői Szerződés módosítás annak Szolgáltató általi elfogadásával jön létre, és a Felek megállapodása szerint lép hatályba.

12.1 A Szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással az Előfizetőt megillető jogok

12.1.1. A Szolgáltató egyoldalú módosítási joga

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést az alábbi esetekben módosíthatja egyoldalúan:

- a) 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:
 - i. a gazdasági (különösen az üzemeltetési, működési költség változása, infláció) és/vagy műszaki (pl. hálózati fejlesztések) körülmények olyan változása, amelyek következtében a Szolgáltató az Előfizetőknél nyújtott szolgáltatást a korábbiakhoz képest megváltozott feltételekkel képes csak nyújtani;
 - ii. a szolgáltatások megfelelő minőségének biztosításának szükségessége;
 - iii. az elírások és egyéb hibák javítása;
 - iv. 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);
 - v. 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;
 - vi. amennyiben a módosítás az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás valamely jellemzője, vagy valamely rendelkezés tekintetében az Előfizetőre nézve kedvező változást eredményez;
 - vii. a Szolgáltatás díjának naptári évenként legfeljebb egy alkalommal történő növelése a a fogyasztói árindex Központi Statisztikai Hivatal által a díjmelés megelőző naptári évre megadott mértékével (határozatlan idejű Előfizetői Szerződés esetén).
- b) ha azt jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy

- c) Vis Maior, vagy a Szolgáltatón kívül álló bármely körülményben (különösen valamely szolgáltatott műsor megszűnése vagy a műsortulajdonosnak műsora terjesztésére vonatkozó rendelkezésének megváltozása, az adókban, közterhekben és szabályzóban történt változások, megnövekedett szállítói és nagykereskedelmi költségek) bekövetkezett lényeges változás indokolja, így különösen a határozatlan idejű előfizetői szerződések esetén minden olyan – az Előfizetői Szerződés megkötésekor előre nem látható – költség növekedése, amely a Szolgáltató harmadik személlyel fennálló szerződéses kapcsolatából ered és közvetlenül beépül a Szolgáltatás díjába.
- d) a módosítást a kínált csatornák összetételében bekövetkezett változás indokolja:
- valamely programcsomag vagy csatorna kínálatban történő szerepeltetésére vállalt határidő eltelt; vagy
 - az adott csatorna programcsomagból történő kivétele a lakossági felméréseken alapuló nézettségi adatok vagy a médiaszolgáltatóval kötött szerződéses jogviszony indokolják;
- e) az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az előfizető számára előnyös módon változnak meg.

A Szolgáltató az az ÁSZF-et a fentiekben meghatározott, és az alábbi esetekben módosíthatja egyoldalúan:

- f) 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);
- g) szolgáltatási csomagok megszüntetése a jövőre nézve, azzal, hogy ez a már megkötött Egyedi Előfizetői Szerződéseket nem érinti.

A Szolgáltató bármikor jogosult a d) pont szerinti határidőt megjelölni, vagy megváltoztatni valamely csatorna, vagy programcsomag vonatkozásában. E ténnyől függetlenül is jogosult azonban a csatornakioldozás egyoldalú módosítására jogszabályban megengedett esetben.

Az Előfizetői Szerződés lényeges módosításnak 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.

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 az Előfizetői Szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az Előfizető számára előnyös módon változnak meg. A határozott időre kötött előfizetői szerződés egyebekben a jelen 12.1.1. pontban foglalt rendelkezések, feltételek szerint módosítható egyoldalúan.

12.1.2. Az Előfizetők tájékoztatása

Szolgáltató az Előfizetői Szerződés egyoldalú módosítása esetén az Előfizetőt a módosítás hatálybalépését megelőzően legalább 30 (harminc) nappal köteles értesíteni.

Ha jogszabály az Előfizető értesítését írja elő, és amennyiben a Szolgáltató számlalevelet is küld, a Szolgáltató köteles a számlalevél mellékletében értesíteni az Előfizetőt.

Ha jogszabály az Előfizető értesítését írja elő és a Szolgáltató a szolgáltatás jellegéből adódóan nem köteles számlalevelet küldeni, illetve ha az értesítés számlalevélben történő teljesítésére azért nincs mód, mert az értesítés jogszabály által előírt időpontja a számlalevél Előfizetőnek történő, Szolgáltató általános szerződési feltételei által meghatározott megküldési időpontját megelőzi, a Szolgáltató válaszára szerint az értesítési kötelezettségének a következő módon tehet eleget:

- a) az Előfizető közvetlen értesítésével az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó módon,
- b) elektronikus levélben az Előfizető által e célra megjelölt e-mail címre;
- c) egyéb elektronikus hírközlés útján, az internetes honlapon történő közzétételre utalással, vagy
- d) az értesítendő előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a Szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is hozzáférhetővé tenni.

Az a)-c) pontjában meghatározott értesítési módokat a Szolgáltató akkor alkalmazhatja, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy

- a szóbeli értesítést az Előfizető tudomásul vette, vagy
- az elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról előzetesen nyilatkozó Előfizetőnek hitelesen igazolható módon megküldték.

A d) pontban meghatározott értesítési módot a Szolgáltató kizárólag a rendszeres karbantartás, hálózat felújítása stb. miatti szünetelés előtti előzetes tájékoztatásra és az általános szerződési feltételek módosítása esetén szükséges értesítések tekintetében alkalmazhatja. Nem alkalmazható a d) pontjában meghatározott értesítési mód, ha az előfizetői szerződés tárgyát képező szolgáltatásra irányadó az Előfizető által fizetendő előfizetési díjak és egyéb kapcsolódó díjak – beleértve a szerződés megszűntetésekor esedékes díjakat- az Előfizető számára nyújtott kedvezmények, valamint a költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja változik.

Az Előfizető jogai gyakorlására nyitva álló határidőket a legkésőbbi értesítéstől kell számítani.

Az a)-c) pont szerinti értesítési módok esetében a következőket kell tartalmaznia az értesítésnek:

- a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- amennyiben ez lehetséges, pontos utalást az általános szerződési feltételek módosított rendelkezéseire;
- a közzétett általános szerződési feltételek internetes honlapon történő elérhetőségét;
- az előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokra történő utalást.

Elektronikus számla bemutatási rendszer esetén az Eht. 144. § (3) bekezdése alkalmazásában a számlaértesítő elektronikus levél minősül számlalevélnek.

Az Előfizetőt

- a számlaértesítő elektronikus levélben vagy
- az elektronikus számlában, amennyiben lehetséges a számlaértesítő elektronikus levélben erre történő utalással kell értesíteni.

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

Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítása esetén az Előfizetőt a módosítás hatálybalépését megelőzően legalább 30 (harminc) nappal köteles értesíteni az ÁSZF 12.1.2 pontjában foglaltaknak megfelelő módon, az alábbi tartalommal:

- i. pontos utalás az ÁSZF módosított rendelkezéseire;

- ii. a módosítások lényegének rövid leírása;
- iii. a módosítások hatálybalépésének időpontja;
- iv. a módosított és közzétett ÁSZF elérhetősége;
- v. a módosítás indokolása;
- vi. ha a Szolgáltató a Szolgáltatások díját módosítja, vagy a díjban foglalt Szolgáltatás mennyiségét csökkenti, akkor a módosított díjat, mennyiséget és a változás összegét, több Szolgáltatást tartalmazó díjcsomag esetében Szolgáltatásonként elkülönítve;
- vii. az Előfizetőt az egyoldalú módosításra tekintettel megillető jogosítványok.

Amennyiben a Szolgáltató az Előfizetőt egyéb hírközlési eszköz (különösen SMS, MMS) útján értesíti az ÁSZF egyoldalú módosításáról, úgy azt értesítésnek az alábbiakat kell tartalmaznia:

- i. amennyiben lehetséges, utalás az ÁSZF módosított rendelkezéseire;
- ii. a módosítások hatálybalépésének időpontja;
- iii. a módosított és közzétett ÁSZF elérhetősége;
- iv. 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.

Az Egyedi Előfizetői Szerződés időtartamát érintő módosítást megelőzően a Szolgáltató köteles igazolható módon (rögzített hívásban szóban, illetve írásban) 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.

A határozott idejű Előfizetői Szerződés határozott idejének elteltét megelőző 90 napban a Szolgáltató három alkalommal köteles az Előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a Szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű Előfizetői Szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásának időpontjáról. A tájékoztatásnak ki kell terjednie a szerződés átalakulásával beálló változásokra, továbbá be kell mutatnia az Előfizető részére a Szolgáltatónál elérhető, az Előfizető jelenlegi határozott idejű Előfizetői Szerződéséhez hasonló szolgáltatási tartalommal bíró határozott időtartamú Előfizetői Szerződési ajánlatokat.

12.1.3. Az Előfizetőt az Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogok

Amennyiben a Szolgáltató a határozott időtartamú Előfizetői Szerződés időtartama alatt egyoldalúan módosítja a Szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételét, az Előfizető az értesítéstől számított 45 napon belül, azonnali hatállyal további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú Előfizetői Szerződést.

Amennyiben az Általános Szerződési Feltételek Szolgáltató általi egyoldalú módosítása az Előfizető számára bármilyen hátrányos rendelkezést tartalmaz - így különösen, ha a Szolgáltatás díja emelkedik, módosul a kínált csatornák összetétele vagy a Szolgáltatás tartalma - az Előfizető az értesítéstől számított 45 napon belül, azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú Előfizetői Szerződést.

Amennyiben a Szolgáltatásra irányuló Ajánlat megtételét követően a Szolgáltató az ÁSZF-et egyoldalúan módosítja, abban az esetben az ÁSZF közzétételét követő 8 (nyolc) napon belül az Ügyfél minden hátrányos jogkövetkezmény nélkül elállhat az Előfizetői Szerződés megkötésétől.

12.1.4. A Szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás egyéb szabályai határozott idejű Előfizetői Szerződés esetén

A határozott idejű Előfizetői Szerződés ráutaló magatartással nem módosítható.

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

12.2.1. Áthelyezés

Az Előfizetői Hozzáférési Pont áthelyezésének műszaki feltételeinek megteremtésére (így különösen a kültéri egység biztosítására) az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésére vonatkozó rendelkezések (jelen ÁSZF 2.4 pontja) - a jelen pontban foglalt eltérésekkel - megfelelően irányadók.

Ha az Előfizető az Előfizetői Hozzáférési Pontot a Szolgáltató Szolgáltatási Területén belül változtatni kívánja, a Szolgáltató az Előfizető erre irányuló kérelme teljesítésének műszaki feltételeit az igény beérkezését követő 15 napon belül megvizsgálja, és az Előfizetőt írásban értesíti arról, hogy,

- a) az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt 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 az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésére vonatkozó szabályok értelemszerű alkalmazásával,
- 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.
- d) az áthelyezési igényt – a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 30 napos határidő elteltét követően is esedékes – díjtartozás miatt elutasítja.

Az a) és b) pontban foglaltak esetén az Előfizetői Hozzáférési Pont megszüntetésétől a Szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig Szolgáltatás szünetel. Erre az időszakra a Szolgáltató díjfizetési kötelezettséget nem állapít meg. A fenti a) pont szerint meghatározott, vagy a b) pontban a Szolgáltató által vállalt határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

A félreértések elkerülése érdekében a Szolgáltató rögzíti, hogy – tekintettel az Előfizetői Hozzáférési Pont fizikai jellemzőire – a jelen pont szerinti áthelyezés nem terjed ki az a Beltéri egység és ezáltal az Előfizetői Hozzáférési Pont Szolgáltató általi új helyszínre történő elszállítására.

A Szolgáltató az áthelyezési kérelem alapján elvégzendő vizsgálata nem terjed ki annak megvizsgálására, hogy az Előfizető tulajdonában álló és a Szolgáltatás részét nem képező kültéri egység az áthelyezési kérelemben megjelölt helyszínen alkalmas-e a Szolgáltató által továbbított műsorjelek vételére. A kültéri egység áthelyezésének díja az Előfizető és a kültéri egység áthelyezését végző személy megállapodásának tárgyát képezi.

Szolgáltató nem köteles áthelyezni a szolgáltatást abban az esetben, ha a szolgáltatás áthelyezése műszakilag lehetséges ugyan, azonban az Előfizető az áthelyezéssel érintett ingatlanokon nem biztosítja az Előfizetői Hozzáférési Ponthoz történő hozzáférés lehetőségét feltéve, hogy az áthelyezéshez a hozzáférésre szükség van. Amennyiben az áthelyezésre az Előfizetőnek felróható fenti okból nem kerül sor a Szolgáltató általi, a teljesítési időpont megjelölését tartalmazó előfizetői értesítést követő 30 napon belül, ez a tény a szolgáltatás az ÁSZF 12.5 pontban foglalt lehetetlenülésének minősül, melynek következtében a 30. napon az előfizetői szerződés megszűnik.

12.2.2. Átírás

Szolgáltató az Előfizető kérésére módosíthatja az Előfizetői Szerződést, ha az Előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be anélkül, hogy az Előfizetői Hozzáférési Pont helye megváltozna. Nem tekintendő átírásnak az Előfizető adatainak változása, amennyiben személye nem változik. Az Előfizető átírás esetén belépési díj fizetésére nem kötelezhető.

Átírási kérelem kizárólag írásban nyújtható be a Szolgáltató részére. Az átírási kérelem benyújtható az 1.2 pontban meghatározott postacímre vagy telefax számra megküldve, illetve a Szolgáltató Honlapján keresztül. Az Előfizető és az új Előfizető közös írásbeli kérelemében meg kell adni az Előfizető és az új Előfizető 2.2 pontban meghatározott személyes adatait, az Előfizetői Szerződés adatait (szerződés kelte, igénybevett

szolgáltatások), valamint az új Előfizető nyilatkozatát arról, hogy a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeit és az Egyedi Előfizetői Szerződést megismerte és magára nézve kötelezőnek fogadja el.

Ha az átírási kérelmet az elhunyt Előfizető örököse nyújtja be, az írásbeli kérelemhez mellékelni kell az elhunyt Előfizető halotti anyakönyvi kivonatát is.

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést a Szolgáltató által meghatározott alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 (tizenöt) napon belül átírja az új Ügyfélre, amennyiben a műszaki feltételek nem változnak, és az új Ügyfél az Előfizetői Hozzáférési Pontnak helyt adó ingatlan jogszerű használója. Díjtarozás 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.

Az átírás feltételei nem alkalmazhatóak arra az esetre, ha az átírással egyidejűleg az Előfizetői Hozzáférési Pont helye is megváltozik. A Szolgáltató új szerződéskötési igényként kezeli azt az esetet, amikor egyidejűleg átírás és áthelyezés iránti kérelem kerül hozzá benyújtásra.

12.2.3 Csomagmódosítás

A félreértések elkerülése végett a Szolgáltató rögzíti, hogy az Alap szolgáltatás (csomag) módosítása az Előfizetői szerződés kétoldalú, közös megegyezésen alapuló módosítását igényli. A Prémium szolgáltatásra a Felek között külön Előfizetői szerződés jön létre, így annak megkötése, módosítása vagy megszűnése az Alap szolgáltatásra vonatkozó Előfizetői szerződést nem érinti, ekként nem minősül csomagmódosításnak sem.

Az új programcsomag igénybevétele esetén az érintett szolgáltatás nyújtását a Szolgáltató,

- a) az új programcsomagra kötött külön Előfizetői Szerződés esetén a szolgáltatásnyújtás megkezdésére vonatkozó általános szabályok szerint (ÁSZF 2.4 pont),
- b) szerződésmódosítás esetén a szerződésmódosítás hatálybalépésének napján kezdi meg. A Szolgáltató a fenti a)-b) esetekben saját belátása szerint jogosult korábbi időpontban is megkezdeni az adott új szolgáltatás nyújtását.

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 szolgáltatási csomagra módosítja, melynek igénybe vételéhez a Beltéri egység cseréje szükséges, és az Előfizető a szolgáltatás telepítésével kapcsolatban az Előfizetői általi telepítést vállalja, úgy az Előfizető az új szolgáltatás igénybe vételéhez rendelkezésére bocsátott Beltéri egység átvételét követő 8 napon belül köteles a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodáján vagy forgalmazói pontjain a korábbi szolgáltatási csomagjához használt Beltéri egységet a Szolgáltató részére rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban visszaszolgáltatni. Amennyiben az Előfizető e kötelezettségének nem tesz eleget, köteles a kárt megtéríteni, azaz a 2/b számú mellékletben meghatározott összegű kötbért megfizetni. Az Előfizető kötbér fizetési 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 Beltéri egység cseréje szükséges, illetve ha az Előfizető egyéb okból, de nem annak meghibásodása miatt a Beltéri egység cseréjét kéri, az Előfizető köteles a 2/b mellékletben meghatározott Beltéri egység csere díjat és ezen felül, amennyiben az Előfizető - választása alapján - az eszköz telepítésével a Szolgáltatót bízta meg, kiszállási díjat megfizetni. Ilyen esetben a régi Beltéri egység visszaszolgáltatásával kapcsolatos kötelezettségek az Előfizetőt az új Beltéri egység telepítésekor ugyanúgy terhelik. A díjfizetési kötelezettség nem vonatkozik arra az esetre, ha a csere a Beltéri egység 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. Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás egyéb szabályai határozott idejű Előfizetői Szerződés esetén

A határozott idejű Előfizetői Szerződés ráutaló magatartással nem módosítható.

12.3. Szolgáltató általi szerződésmódosítás 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, elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben köteles az Előfizetőnek megküldeni.

Az Előfizető szerződésben szereplő címére tértivevényesen megküldött felmondó levél a sikertelen kézbesítés megtörténtét követő 5. munkanapon kézbesítettnek tekintendő, amennyiben az „nem kereste”, „nem fogadta el”, „ismeretlen”, vagy „elköltözött” jelzéssel érkezik vissza. Az elektronikus dokumentum illetve elektronikus levél kézbesítésének Szolgáltató által hitelesen igazolhatónak kell lennie, kivéve, ha az Előfizetőt a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a Szolgáltató nem rendelkezik az Előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ez esetben a Szolgáltató az Előfizetőt az Előfizetői Szerződés felmondásáról az Eht. 144. § (4) bekezdésében meghatározott egyéb módon is értesítheti.

A Szolgáltató általi felmondásnak minden esetben tartalmaznia kell

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

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 a Beltéri egységen a Szolgáltató szerződéses partnereinek 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 Beltéri egységeket harmadik személynek jogellenesen továbbítja, átadja vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja, mellyel szerzői- és szomszédos jogi jogsértést követ el; vagy
 - ii. ha az Előfizető a Beltéri egység működéséhez szükséges szoftverhez illetéktelen személynek hozzáférést biztosít, vagy a kódolási algoritmus, illetve a szoftver

- forráskódjának megfejtésére irányuló tevékenységet végez, vagy ezekre kísérletet tesz, és ezzel szerzői jogi jogsértést követ el;
- iii. az Előfizető a Szolgáltató által rendelkezésére bocsátott berendezéseket nem rendeltetésszerűen használja (ÁSZF 2.3.2 pont, továbbá ide értve a mediabox biztonsági címkéjének, illetve a Dekódoló kártyának a sérülését is, mellyel szerzői jogi jogsértést követ el a szerzői jogról 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 egyenlített ki.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani az Előfizetői Szerződést, ha

- a) a Díjtarozás összege nem haladja meg
- 10 000 (tízezer) Ft-nál nem magasabb havi előfizetési díj esetén -az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget; illetőleg
 - havi előfizetési díj hiányában vagy 10 000 (tízezer) forintnál magasabb előfizetési díj esetén a 10 000 forintot; vagy ha
- b) az Előfizető a Díjtarozás összecszerúségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy a szolgáltatás esedékes, nem vitatott további díjait folyamatosan megfizeti.

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 a Szolgáltatás(oka)t az Eht. 137. §- a, illetve az ÁSZF 5.2 pontjában foglaltak szerint korlátozni.

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

Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az Előfizetői Szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

Az Előfizetői Szerződésnek az Előfizető szerződésszegése miatt történő felmondása esetén az szerződésből származó valamennyi díjfizetési kötelezettség a felmondás hatályosulásával azonnal esedékessé válik.

12.4. Az Előfizető általi szerződéssfelmondás esetei, feltételei

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

Amennyiben az Előfizető az egyedi Előfizetői Szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy a Szolgáltatást meghatározott időtartamig, az ebből eredő kedvezményekért veszi igénybe, úgy a határozott idejű Előfizetői Szerződést csak az alábbi esetekben mondhatja fel jogkövetkezmények nélkül:

- a. a 12.1.3 pontban foglalt esetek;
- b. ha a Szolgáltató a Hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a Hibát 15 napig nem tudja elhárítani;
- c. a Szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 Hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós és az érdekkörébe tartozó Hibát hátrított el;
- d. a Szolgáltató az Előfizetői Szerződést a határozott időtartam alatt az alapvető díjszabás (rendszeres díjak, különösen előfizetési díj, forgalmi díj), az Előfizetői Szerződés időtartama, megszüntetésének jogkövetkezményei, vagy a szolgáltatásminőségi követelmények tekintetében jogosulatlanul (azaz nem jogszabályváltozás vagy hatósági döntés alapján, avagy nem oly módon, hogy az Előfizetői Szerződés, illetve a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az Előfizető számára előnyös módon változnak meg) módosította egyoldalúan, vagy egyébként az Előfizetői Szerződést (különösen a programcsomagok összetételét) az ÁSZF rendelkezéseibe ütközően módosította;
- e. a Szolgáltató a Szolgáltatást 30 napig nem az Előfizetői Szerződés szerint teljesíti, és emiatt a Szolgáltató csak az Előfizetői Szerződés szerint kínált csatornák számához képest igénybe vehető csatornák számával arányos díjat számíthat fel, kivéve, ha a Szolgáltató a kínált csatornák összetétele tekintetében az Előfizetői Szerződést az ÁSZF-nek megfelelően módosította.

Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött előfizetői szerződés esetén az Előfizető az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények és indokolás nélkül elállhat az előfizetői szerződéstől. Ha a Szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdte, az Előfizetőt az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg. Az Előfizető elállására vonatkozó nyilatkozat 45/2014. (II. 26.) Kormányrendeletben meghatározott mintáját a Szolgáltató a Honlapon közzéteszi.

A felmondást valamely ügyfélszolgálati irodához, illetőleg a központi ügyfélszolgálathoz kell eljuttatni, írásban (ideértve az elektronikusan – így különösen a Szolgáltató telefax vagy Skype elérhetőségén – megtett nyilatkozatokat is), szóban vagy telefonon tett bejelentéssel. Az Előfizető a felmondó nyilatkozatban köteles megadni nevét, lakcímét, anyja nevét, születése helyét és dátumát, személyazonosító igazolványának számát, valamint ügyfélszámát.

Az Előfizetői Szerződés megszűnése nem mentesíti az Előfizetőt a jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítésének, illetve az Előfizető birtokában levő Beltéri egységek visszaszolgáltatásának kötelezettsége alól.

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

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

12.5 Egyéb Előfizetői Szerződés megszűnési esetek és feltételeik

A fenti eseteken túl az Előfizetői Szerződés megszűnik:

- a) a szerződésben meghatározott idő elteltével;
- b) az Előfizető halálával, vagy jogutód nélküli megszűnésével;
- c) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével;
- d) a felek közös megegyezésével;
- e) a Szolgáltatás nyújtásának lehetetlenülése esetén;
- f) a Prémium szolgáltatásokra vonatkozó Előfizetői szerződés megszűnik, ha az Alap szolgáltatásra megkötött Előfizetői szerződés bármely okból megszűnik, és az Előfizető egyidejűleg nem köt új Alap szolgáltatásra vonatkozó Előfizetői szerződést (az Előfizető nem rendelkezik hatályos Alap szolgáltatásra Előfizetői szerződéssel).

- g) Ha a Szolgáltatás nyújtásának megkezdése a 2.4 a-c) pont szerinti időpontban az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek a 2.4 pontban foglaltak szerint nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, az előfizetői szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik.

Ha a Szolgáltató a 2.4 a)-c) pont szerinti határidőt túllépi, akkor az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítését megelőzően az Előfizető jogosult az Előfizetői Szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az Előfizető elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott Előfizetői Szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszafizetni az Előfizető számára, az Előfizető pedig köteles a Beltéri Egységeket a Szolgáltatónak visszaszolgáltatni.

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 Beltéri egység áramellátása biztosított, valamint a hálózati elemek egységessége és épsége, az összekötő kábelek csatlakozása biztosított. Az Előfizető együttműködési kötelezettsége körében különösen köteles a hiba kivizsgálása során a Beltéri egység működését a Szolgáltató által szóban vagy írásban megadott információk alapján ellenőrizni, továbbá a Beltéri egység esetleges hibajelenségeinek elhárítása érdekében a Szolgáltató útmutatásainak eleget tenni.
- 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 (ÁSZF 2.3.2 pont), 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, illetve az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek

A Beltéri egységéért és annak tartozékaiért az Előfizető felelősséget vállal. Az Előfizető így különösen köteles tartózkodni a Beltéri egységgel kapcsolatos minden olyan magatartástól, ami a Szolgáltató 12.3.3. a) és c) pontjai szerinti rendkívüli felmondását eredményezhetik.

A mediabox és a Dekódoló kártya (smarkártya) a Szolgáltató által egymáshoz rendelt, ennek megfelelően az Előfizetőnél elhelyezett mediabox más kártyával nem használható. A mediabox és a hozzá tartozó Dekódoló kártya az Előfizetői Szerződésben, vagy annak módosításában meghatározott szolgáltatási címről más címre nem helyezhető át.

13.3.1 Az Előfizető kötelezettségei a szerződés megszűnése esetén

Az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén az Előfizető köteles a Beltéri egységet rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban a szerződését megszűnését követő 8 munkanapon belül visszaszolgáltatni, e körben valamely ügyfélszolgálati irodában vagy forgalmazói ponton leadni. A Beltéri egység visszaszolgáltatásáról a Szolgáltató, illetve a Szolgáltató visszavételre jogosult megbízottja köteles írásbeli igazolást adni az Előfizető részére. Amennyiben az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, köteles a 2/b számú mellékletben meghatározott összegű kötbért megfizetni. Ha az Előfizető a Beltéri egység tekintetében a 2.1.4. pont alapján biztosítékot / letéti díjat fizetett a Szolgáltató részére, a Szolgáltató jogosult a kára összegét a biztosíték illetve letét összegéből levonni. Az Előfizető kötbér fizetési kötelezettsége mind a Beltéri egység megrongálódása, mind azok visszaadásának elmulasztása esetén fennáll, mely utóbbi esetben a felek úgy tekintik, hogy az adott berendezés megsemmisült. A Szolgáltató saját döntése alapján – méltányosságból – biztosíthatja az Előfizetői Szerződés megszűnését követő 5 hónapon belül az Előfizető részére a Beltéri egység visszaszolgáltatásának lehetőségét a kötbér jóváírása mellett. Ez időn túl a Beltéri egység visszaszolgáltatása nem eredményezi a kötbér jóváírását. Az e bekezdésben meghatározott méltányosság gyakorlása kizárólag a Szolgáltató döntésének függvénye, és nem keletkeztet az itt meghatározott bármely határidőn túli eszközátvételi kötelezettséget a Szolgáltató oldalán.

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 13. 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.

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

A Szolgáltató az általa biztosított mediaboxokon biztosítja a médiatartalmak illetve teljes médiaszolgáltatások korhatár szerinti szűrésének lehetőségét. Az egyes mediaboxokra vonatkozó beállítási útmutatókat a Szolgáltató a honlapján közzéteszi.

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 díj- illetve szolgáltatási csomagba tartozó médiaszolgáltatásokat az 1. számú mellékletben található csatornakiosztás tartalmazza. A Szolgáltató ugyanott tünteti fel azt, ha valamely médiaszolgáltatás szerepeltetését a programcsomagban meghatározott ideig (meghatározott időpontig) vállalja.

Mellékletek jegyzéke:

1. sz. melléklet: Csatornakiosztás, programcsomagok
2. sz. melléklet: Szolgáltatási díjak
- 2/a sz. melléklet: Havi díjak
- 2/b sz. melléklet: Egyszeri díjak
3. sz. melléklet: Minőségi Célértékek
4. sz. melléklet: Adatkezelési Tájékoztató
5. sz. Melléklet: Felügyeleti Szervek, Vitarendezési Fórumok
6. sz. Melléklet: Meghatározások

7. sz. Melléklet: Általános Akciók részletes leírása

1. sz. Melléklet: Csatornakiosztás, programcsomagok

A Szolgáltató az Eht. 132. § 2a a) pontja alapján 2018. május 01. napjában határozza meg a csatornák szerepeltetésének vállalt időpontját.

UPC Direct csatornakiosztás						
Csomagok			Tematika		Csatorna	Nyelv
Plus TV	Light TV	Közszolgálati	Magyar csatornák	M1	magyar	
				M2/Petőfi TV	magyar	
				Duna TV	magyar	
				Duna World	magyar	
		TV2		magyar		
		RTL Klub		magyar		
		TV4		magyar		
		Prime 1		magyar		
		Viasat3		magyar		
		Viasat6		magyar		
		Echo TV		magyar		
		Cool		magyar		
		Spektrum Home		magyar/cseh		
		Filmcafe		magyar		
		Zene		Sláger TV	magyar	
		MTV Hits		angol		
		Hírek, idegen nyelvű csatornák,		CNN	angol	
		Gyermekműsorok		CGTN	angol	
		Minimax		magyar		
	Medium TV	Magyar csatornák	Duna HD**	magyar		
			M2 HD**	magyar		
			M4	magyar		
			M4 HD**	magyar		
			M5	magyar		
			M5 HD**	magyar		
			ATV	magyar		
			RTL 2	magyar		
			M3	magyar		
			M1 HD**	magyar		
			Szórakoztató programok	STORY4	magyar	
				M+	magyar	
				RTL+	magyar	
				RTL Spike	magyar	
Sorozat+	magyar					
Super TV2	magyar					
Comedy Central	magyar					
Humor+	magyar					
CBS Reality	magyar/angol/cseh					
TV Paprika	magyar/cseh					
LiChi TV	magyar					
MTV Europe	magyar					
Fashion TV***	angol					
Izaura TV	magyar					
RTL Gold	magyar					

Plus TV	Medium TV	Természet és dokumentumfilmek	Spektrum	magyar
			Discovery Channel	magyar/angol/cseh
			TLC	magyar/angol
			National Geographic Channel	magyar/angol/cseh
			Nat Geo Wild	magyar/angol/cseh
			Animal Planet	magyar*/angol/cseh/román
			Travel Channel	magyar*/angol/cseh
			HISTORY	magyar/angol/cseh/román
			DoQ	magyar*/angol/cseh
		Filmek	FilmBox	magyar
			Film Mánia	magyar
			Film+	magyar
			Paramount Movie Channel	magyar
		Sport	Eurosport1	magyar*/angol/cseh/román
			Eurosport2	magyar*/angol/cseh/román/dán
			Extreme Sports Channel	magyar*/angol/román
			Fishing&Hunting	magyar*/angol/cseh
		Zene	Muzsika TV	magyar
			MTV Music	angol
			MTV Rocks	angol
			MTV Dance	angol
			VH1	angol
			VH1 Classic	angol
			Zenebutik	magyar
		Hírek, idegen nyelvű csatornák	TV5MONDE	francia
			CNBC***	angol
			Bloomberg***	angol
		Gyermekműsorok	Disney Csatorna	magyar/angol/cseh
			JimJam	magyar/angol/cseh/román/ holland
			Nickelodeon	magyar/angol/cseh/román
	ducktv		szlovák	
	KiWi TV		magyar	
	Megamax		magyar	
	Magyar csatornák	HírTV	magyar	
		Szórakoztató programok	Galaxy4	magyar
			AXN	magyar*/angol/cseh
			Sony Max	magyar*/cseh/román
			Sony Movie Channel	magyar*/cseh/román
			Comedy Central Family	magyar
			FEM3	magyar
			Fine Living	angol
			Food Network	angol/magyar
			Természet és dokumentumfilmek	Discovery Science
		DTX		magyar
		ID		magyar/angol/cseh/román
		Viasat Explorer		magyar/angol/cseh/román
		Viasat History		magyar/angol/cseh
		Filmek	AMC	magyar/angol/cseh/román
	Sport	Spiler1	magyar	
		Sport1	magyar	
		Sport2	magyar	
		Auto Motor Sport	cseh/német (felirat: román)	

	Gyerekműsorok	Cartoon Network	magyar/angol
		Nick Jr***	magyar
		Boomerang	magyar/angol/lengyel/görög
	Felnőtt	Blue Hustler	angol

UPC Direct csatornakiosztás			
Csomag neve	Tematika	Csatorna	Nyelv
Plus HD TV	Magyar, közszolgálati	M1	magyar
		M2/Petőfi TV	magyar
		Duna TV	magyar
		Duna World	magyar
	Magyar csatornák	TV2	magyar
		RTL Klub	magyar
		TV4	magyar
		STORY4	magyar
		Prime 1	magyar
		Viasat3	magyar
		Viasat6	magyar
		Echo TV	magyar
		Cool	magyar
		Filmcafe	magyar
		Duna HD**	magyar
		M2 HD**	magyar
		M4	magyar
		M4 HD**	magyar
		M5	magyar
		M5 HD**	magyar
		ATV	magyar
		RTL 2	magyar
	M3	magyar	
	M1 HD**	magyar	
	Hírek, idegen nyelvű csatornák	CNN	angol
		CGTN	angol
	Szórakoztató programok	STORY5	magyar
		M+	magyar
		RTL+	magyar
		RTL Spike	magyar
		Sorozat+	magyar
		Super TV2	magyar
		Comedy Central	angol
Humor+		magyar	
CBS Reality		magyar/angol/cseh	
TV Paprika		magyar/cseh	
LiChi TV		magyar	
MTV Hungary		magyar	
Fashion TV***		angol	
Izaura TV	magyar		
RTL Gold	magyar		
Természet és dokumentumfilmek	Spektrum	magyar	

	Discovery Channel	magyar*/angol/cseh
	TLC	magyar/angol
	National Geographic Channel	magyar/angol/cseh
	Nat Geo Wild	magyar/angol/cseh
	Animal Planet	magyar*/angol/cseh/román
	Travel Channel	magyar*/angol/cseh
	HISTORY	magyar/angol/cseh/román
	DoQ	magyar*/angol/cseh
Filmek	FilmBox	magyar
	Film Mánia	magyar
	Film+	magyar
	Paramount Movie Channel	magyar
Sport	Eurosport1	magyar*/angol/cseh/román
	Eurosport2	magyar*/angol/cseh/román/dán
	Extreme Sports Channel	magyar*/angol/román
	Fishing&Hunting	magyar*/angol/cseh
Zene	SlágerTV	magyar
	Muzsika TV	magyar
	MTV Music	angol
	MTV Rocks	angol
	MTV Hits	angol
	MTV Dance	angol
	VH1	angol
	VH1 Classic	angol
	Zenebutik	magyar
Hírek, idegen nyelvű csatornák	TV5MONDE	francia
	CNBC***	angol
	Bloomberg***	angol
Gyermekműsorok	Disney Csatorna	magyar/angol/cseh
	JimJam	magyar/angol/cseh/román/holland
	Nickelodeon	magyar/angol/cseh/román
	ducktv	szlovák
	Megamax	magyar
	KiWi TV	magyar
	Minimax	magyar
HD csatornák**	RTL Klub HD	magyar
	Discovery Showcase HD	angol
	Discovery HD	magyar
	Animal Planet HD	magyar/angol/cseh
	Travel Channel HD	magyar*/angol/cseh
	HISTORY HD	magyar/angol/cseh/lengyel
	National Geographic HD	magyar/angol
	Nat Geo Wild HD	magyar/angol
	Eurosport1 HD	magyar*
	Eurosport2 HD	magyar*
	Mooz Dance HD	angol
Magyar csatornák	HírTV	magyar
Szórakoztató programok	Galaxy4	magyar
	AXN	magyar*/angol/cseh

		Sony Max	magyar*/cseh/román
		Sony Movie Channel	magyar*/cseh/román
		Comedy Central Family	magyar
		FEM3	magyar
		Fine Living	angol
		Food Network	angol/magyar
	Természet és dokumentumfilmek	Discovery Science	magyar/angol/cseh
		DTX	magyar
		ID	magyar/angol/cseh/román
		Viasat Explorer	magyar/angol/cseh/román
		Viasat History	magyar/angol/cseh
	Filmek	AMC	magyar/angol/cseh/román
	Sport	Spiler1	magyar
		Sport 1 HD	magyar
		Sport1	magyar
		Sport2	magyar
		Auto Motor Sport	cseh/német (felirat: román)
	Gyerekműsorok	Cartoon Network	magyar/angol
		Nick Jr***	magyar
		Boomerang	magyar/angol/lengyel/görög
	Felnőtt	Blue Hustler	angol

Prémium csomagok	HD Pak	HD csatornák**	RTL Klub HD	magyar		
			Discovery Showcase HD	angol		
			Discovery HD	magyar		
			Animal Planet HD	magyar/angol/cseh		
			Travel Channel HD	magyar*/angol/cseh		
			HISTORY HD	magyar/angol/cseh/lengyel		
			National Geographic HD	magyar/angol		
			Nat Geo Wild HD	magyar/angol		
			Eurosport1 HD	magyar*		
			Eurosport2 HD	magyar*		
			Sport1 HD	magyar		
			Mooz Dance HD	angol		
Prémium csomagok	HBO Pak	Filmek	HBO	magyar/magyar/eredeti		
			HBO2	magyar/angol/cseh		
			HBO3	magyar		
	HBO HD Pak (az HBO Pak csomag csatornáit is tartalmazza)	Filmek	HBO HD**	magyar/eredeti		
			HBO MaxPak (az HBO Pak csomag csatornáit is tartalmazza)	Filmek	Cinemax	magyar/angol/cseh/román
					Cinemax2	magyar/angol/cseh/román
	FilmBox Pak	Filmek	HBO HD**	magyar/eredeti		
			FilmBox Premium***	magyar		
			FilmBox Plus	magyar/cseh		
			FilmBox Extra HD***	magyar		
			FilmBox Family	magyar/cseh		
			Fightbox	magyar		
Active Pak	Felnőtt	Docubox	magyar			
		Eroxx	magyar			
			Hustler TV	angol		

		Private TV	angol
--	--	------------	-------

Minden csomagban elérhető	Rádió	MR1 – Kossuth Rádió	magyar
		MR2 – Petőfi Rádió	magyar
		MR3 – Bartók Rádió	magyar

* Amennyiben a magyar szinkron vagy feliratozás nem áll rendelkezésre, a programot eredeti nyelven sugározzuk.

** Az M1 HD, az M2 HD, az M4 HD, az M5 HD, a Duna HD, a HD Pak csomag csatornái és az HBO HD csatorna nagy felbontásban csak HD-adás vételére alkalmas TV-vel és hozzá HDMI kábellel csatlakoztatott HD-képes beltéri egységgel érhető el HD minőségben.

*** A Szolgáltató által biztosított eszközök közül a HD képes beltéri egységgel (Humax HD, Phillips DVR, Humax DVR, Kaon HD CO3600) érhető el. Saját beltéri egység esetén mpeg4 formátumot kezelni tudó eszközzel érhető el.

2. sz. Melléklet: Szolgáltatási díjak

2/a. sz. Melléklet: Havi díjak

Alapcsomagok (Alap szolgáltatások)	Havi előfizetési díjak – bruttó (Ft)
1.) Közszolgálati csomag*	1.000 Ft
2.) Light TV**	4.500 Ft
3.) Medium TV	5.200 Ft
4.) Medium HD TV	7.600 Ft
5.) Plus TV	6.240 Ft
6.) Plus HD TV	8.740 Ft
7.) Alapcsomagok mediabox nélkül (kizárólag smart kártyával)	Az alapcsomagok bruttó havidíjának 1000 Ft-tal csökkentett mértéke

Prémium csomagok (Prémium szolgáltatások)	Havi előfizetési díjak – bruttó (Ft)
1.) HBO Pak	3.075 Ft
2.) HBO HD Pak	3.350 Ft
3.) HBO MaxPak	3.645 Ft
4.) FilmBox Pak	2.000 Ft
5.) HD Pak	2.500 Ft
6.) Active Pak	3.115 Ft

Kiegészítő szolgáltatások	Havi előfizetési díjak – bruttó (Ft)
1.) DVR: az eszköz használata után fizetett bérleti díj Medium TV és Plus TV programcsomagokhoz, a programcsomagokkal nyújtott mediabox helyett biztosított műsorrögzítő funkcióval ellátott mediabox választása	1.500 Ft
2.) DVR Ready rögzítés külső merevlemezre, TV portál, DLNA	900 Ft

Ajánlatok több TV-re	Havi előfizetési díjak – bruttó (Ft)
1.) 2. dekódoló kártya	2.605 Ft
2.) 2. mediabox igénybevétele esetén fizetendő havi használati díj	2.605 Ft
3.) 3. mediabox igénybevétele esetén fizetendő havi használati díj	2.605 Ft
4.) 4. mediabox igénybevétele esetén fizetendő havi használati díj	2.605 Ft
5.) 2. műsorrögzítő funkcióval rendelkező (DVR) mediabox igénybevétele esetén fizetendő havi használati díj	3.605 Ft

UPC Direct szolgáltatás eléréséhez az alábbi csomagok közül egy megrendelése minimum szükséges: Közszolgálati csomag / Light TV csomag / Medium TV csomag / Plus TV csomag.

A Light TV csomag csak önállóan rendelhető, akár több mediaboxszal, azaz a Light TV csomag mellé DVR, HD Pak és Prémium csomagok (Prémium szolgáltatások) nem vehetők igénybe.

* A Közszolgálati csomaghoz a Szolgáltató mediaboxot nem biztosít. A Közszolgálati csomag csak önállóan rendelhető, azaz a Közszolgálati csomag mellé DVR, HD Pak és Prémium csomagok (Prémium szolgáltatások) nem vehetők igénybe.

** A Light TV alapcsomag kizárólag mediaboxszal együtt igényelhető.

Egyéb havidíjak	Bruttó (Ft)
Korlátozott Szolgáltatás havi díja	1.000 Ft
Szüneteltetés havi díja	1.250 Ft

Azon csomagok illetve csatornák díja, amelyeket a Szolgáltató már nem értékesít:

Havidíj	Bruttó (Ft)
1.) Családi csomag	5.510 Ft
2.) Plusz csomag: Viasat Explorer, Viasat History, AXN, Cartoon Network, TCM, Boomerang, Blue Hustler, MGM	1.305 Ft
3.) Plusz Sport: tartalmazza a Plusz csomag csatornáit + SPORT1 és SPORT2	1.825 Ft

4.) Direct+ promo: meglévő Direct Medium, Direct Medium DVR, vagy Családi csomag előfizetők által igénybe vehető kiegészítő csomag	1.000 Ft
5.) Cinemax	3.075 Ft
6.) HBO HD	1.000 Ft
7.) Hustler TV	2.500 Ft
8.) Daring! TV	2.500 Ft
9.) Direct Light Card Only	3.500 Ft
10.) Direct Medium DVR csomag: tartalma megegyezik a Direct Medium csomagéval, a beltéri egység típusa Philips DSR 8111	6.770 Ft
11.) Direct+ DVR csomag: tartalma megegyezik a Direct+ csomagéval, a beltéri egység típusa Philips DSR 8111	7.810 Ft
7.) SuperPak csomag és első DVR mediabox	12.240 Ft

2/b. sz. Melléklet: Egyszeri díjak

Egyszeri díjak	Bruttó díjak (Ft)
Mediabox letéti díj Philips DSR 6010, DSR 2111, DSR 4101 és HUMAX UD-FOX típusú készülékek esetén	20.000 Ft
Mediabox letéti díj Philips DSR 8111 típusú készülék esetén	65.000 Ft
Mediabox letéti díj HUMAX UD-FOX HD típusú készülék esetén	23.000 Ft
Mediabox letéti díj Kaon HD CO3600 típusú készülék esetén	13.000 Ft
Dekódoló kártya letéti díj	3.000 Ft
Új Dekódoló kártya díja: az eredeti kártya elvesztése, megsemmisülése vagy rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válása esetén a kártya pótlása esetén fizetendő díj.	6.000 Ft
Szerződés szerinti kötbér SD mediabox visszaszolgáltatásának elmulasztása vagy hiányos visszaszolgáltatása esetén	20.000 Ft
Szerződés szerinti kötbér DVR mediabox visszaszolgáltatásának elmulasztása vagy hiányos visszaszolgáltatása esetén	65.000 Ft
Szerződés szerinti kötbér HD (de nem DVR) mediabox visszaszolgáltatásának elmulasztása vagy hiányos visszaszolgáltatása esetén	23.000 Ft
Mediabox csere díj (Előfizető kérésére)	2.500 Ft
Távírányító: a mediaboxhoz tartozó távírányító elvesztése, megsemmisülése vagy rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válása esetén fizetendő díj minden távírányító típus esetében.	1.500 Ft
Dekódoló kártya szerződés szerinti kötbér: a kártya elvesztése, megsemmisülése vagy használhatatlanná válása esetén fizetendő díj (anélkül, hogy a Szolgáltató új kártyát biztosítana).	3.000 Ft
Korlátozott Szolgáltatás visszakapcsolásának díja (az Előfizető díjtartozása miatt korlátozott Szolgáltatás követően a teljes Szolgáltatás visszaállításának díja)	2.000 Ft
Adminisztrációs díj: az ismételt szerződéskötéskor fizetendő díj, amennyiben a korábbi előfizetői szerződést a Szolgáltató az Előfizető szerződésszegése miatt mondta fel	5.729 Ft
Kiszállási díj:	6.350 Ft
Számla ismételt megküldése (másolat díja):	500 Ft
Részletfizetés engedélyezésének adminisztrációs díja	1 500 Ft
1. fizetési felszólítás díja	250 Ft
2. fizetési felszólítás díja	500 Ft
Felmondó levél kiküldésének díja (kizárólag az Előfizető szerződésszegésére alapozott Szolgáltatói felmondás esetén)	600 Ft
Induló csomagdíj	4.200 Ft
Követeléskezelési díj	2 500 Ft (legfeljebb 10 000 Ft-tartozás esetén); A tartozás összegének 10%-a, de legalább 3 000 Ft, legfeljebb 10 000 Ft (10 000 Ft-ot meghaladó tartozás esetén).
Az Előfizető általi bejelentés hangfelvételének első, díjmentes másolását követő további másolatok díja másolatonként	3.000 Ft

Letéti díj: A Szolgáltató által az Előfizető birtokába és használatába adott Beltéri egység és/vagy Dekódoló kártya értékének biztosítékaul szolgáló, a Szerződés megkötése utáni első számlán fizetendő díj. A Beltéri egység és a Dekódoló kártya rendeltetésszerű állapotban történő visszaszolgáltatása esetén a letét összege az Előfizetőnek a Szerződés megszűnésekor visszajár oly módon, hogy a Szolgáltató ezen összeget a berendezés visszaszolgáltatásától számított 30 napon belül fizeti vissza.

3. sz. melléklet: Minőségi célértékek

Megnevezés	Meghatározás	Mérési módszer	Célérték
Szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje.	Az előfizetői szerződés létrejötte és a szolgáltatásnyújtás megkezdése között eltelt idő napokban mérve.	Az adatokat az ügyfél-nyilvántartási rendszer igénykezelési modulja szolgáltatja.	≤15 nap
Hibaelhárítás ideje	A Szolgáltatót terhelő hibák elhárításának ideje: a hibabejelentéstől a Szolgáltatás megfelelő minőségben történő ismételt rendelkezésre állásáig	Az adatokat az ügyfél-nyilvántartási rendszer hibakezelési modulja szolgáltatja.	≤72 óra
Bit hibaarány	Az Előfizetői Hozzáférési Ponton mért bit hibaarányoknak az esetek 80%-ában teljesített értéke a hibajavítás előtt. Az Előfizetői Hozzáférési Ponton mért bit hibaarányoknak az esetek 80%-ában teljesített értéke a hibajavítás után.	A mutatók az Előfizetői Hozzáférési Ponton mért bit hibaarányok mérési eredményei alapján kerülnek meghatározásra hibajavítás előtt illetve hibajavítás után, azzal, hogy a mérésre standard eszközök, beállítások mellett és megfelelő időjárási körülmények között kerül sor. Az adatokat hitelesített mérőműszer szolgáltatja.	≤5x10 ⁻³ ≤1x10 ⁻⁸
Modulációs hibaarány	Az Előfizetői Hozzáférési Ponton mért modulációs hibaarányoknak az esetek 80%-ában teljesített értéke.	A mutató az Előfizetői Hozzáférési Ponton mért vivő/zaj viszony mérési eredményei alapján kerül meghatározásra, azzal, hogy a mérésre standard eszközök, beállítások mellett valamint megfelelő időjárási körülmények között kerül sor. Az adatokat hitelesített mérőműszer szolgáltatja.	≥7.5 dB

4. 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 Általános Szerződési Feltételek („ÁSZF”) mellékletét képezi. A Tájékoztatóban nagy kezdőbetűvel jelölt, de külön nem definiált kifejezések az ÁSZF 6. sz. Mellékletében meghatározott jelentéssel bírnak. A jelen Tájékoztató célja, hogy az Előfizetőket a jogszabályoknak megfelelően tájékoztassa a Szolgáltató által kezelt személyes adataik köréről, az adatkezelés 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.

2. Adatvédelmi jogszabályok

- a) Luxemburg 2002. augusztus 2-i Adatvédelmi Törvénye („Loi du 2 août 2002 relative à la protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel”)
- b) Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht.);
- c) 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. Definíciók

- I. Előfizető:
Lásd ÁSZF 6. 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 6. sz. melléklet.
- III. Személyes adat:
Bármely meghatározott (azonosított vagy azonosítható) természetes személlyel kapcsolatba hozható adat, az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés. A személy különösen akkor tekinthető azonosíthatónak, ha őt – közvetlenül vagy közvetve – név, azonosító jel, illetőleg egy vagy több, fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző tényező alapján azonosítani lehet. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható.
- IV. Adatkezelés:
Az alkalmazott eljárástól függetlenül a személyes adatokon végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így például azok gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adatok további felhasználásának megakadályozása. Adatkezelésnek számít a fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők rögzítése is.
- V. Adatkezelő:
Az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely önállóan vagy másokkal együtt az adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre

(beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az általa megbízott adatfeldolgozóval végrehajtja.

- 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, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely az adatkezelővel kötött szerződése alapján – beleértve a jogszabály rendelkezése alapján történő szerződéskötést is – megbízásából személyes adatok feldolgozását végzi.
- 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.

4. A Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés célja

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)]:

- a) Az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
- b) Természetes személy Előfizető esetén az Előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje (átutalással történő díjfizetés esetén bankszámlaszáma);
- c) Nem természetes személy Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszám 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 kíséretére 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; ha az egyéni Előfizető korlátozottan cselekvőképes, a természetes személy Előfizető törvényes képviselőjének a)-b) 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) Előfizetői Panasz, Bejelentés rövid leírása;
- d) A Bejelentés / Panasz megtételének időpontja (év, hónap, nap, óra);
- e) A Bejelentés / Panasz kivizsgálásának eredménye;
- f) A Bejelentés / Panasz orvoslásának módja, időpontja (év, hónap, nap, óra);
- 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); 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 megkönnyítik a kapcsolattartást, illetőleg a Szolgáltató Szolgáltatásainak igénybevételét (pl. telefonszám, faxszám, személyi igazolvány / útlevél száma; e-mail cím, stb.)

5. Az adatkezelés módja

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 (címről);
- e) a 4.1 pont szerinti adatkezelésekről;
- f) az adatkérésre külön törvény alapján jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat, illetve a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete 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 minden 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)].

Az Előfizető adatai 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)].

Kizárólag automatizált adatfeldolgozással az érintett Előfizető vagy Ügyfél személyes jellemzőinek értékelésén alapuló döntés meghozatalára csak akkor kerülhet sor, ha a döntést

- a) valamely szerződés megkötése vagy teljesítése során hozták, feltéve, hogy azt az érintett kezdeményezte, vagy
- b) olyan törvény teszi lehetővé, amely az érintett jogos érdekeit biztosító intézkedéseket is megállapítja.

Az automatizált adatfeldolgozással hozott döntés esetén az érintett Előfizetőt vagy Ügyfelet – kérelmére – tájékoztatni kell az alkalmazott módszerről és annak lényegéről, valamint az érintettnek álláspontja kifejtésére lehetőséget kell biztosítani.

6. Az adatkezelés időtartama

	Személyes adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés időtartama
1.	Természetes személy Előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje, valamint címe (lakcíme/tartózkodási helye) – 4.1.	Eht. 157. § (2) Eht. 159/A. § (1) a)	Az Előfizetői Szerződés megszűnését követő legalább 1 (egy) év
1/a.	Beltéri egység sorozatszama	Eht. 154. § (3) bek.	a szerződés megszűnését követő legalább 1 év
2.	Korlátozottan cselekvőképes természetes személy Előfizető esetén a törvényes képviselő 1. pont szerinti adatai – 4.1 q) szerinti adatok	Eht. 129. § (6)	Az Előfizetői Szerződés megszűnését követő legalább 1 (egy) év
3.	Az Előfizető számlázási címe (ha az a lakhelyétől eltér)	Eht. 157. § (2) c)	Az Előfizetői Szerződés megszűnését követő 1 (egy) év + 30 (harminc) nap
4.	Az Előfizetői Hozzáférsi Pont létesítési címe (amennyiben eltér a lakhelytől (tartózkodási helytől))	az Előfizető nyilatkozata	Az Előfizetői Szerződés megszűnését követő 1 (egy) év + 30 (harminc) nap
5.	Az Előfizető e-mail címe	az Előfizető hozzájárulása	Az Előfizetői Szerződés megszűnését követő 1 (egy) év + 30 (harminc) nap
6.	A Szolgáltatás igénybevételeének időtartama – 4.1 h) szerinti adat	a) Eht. 157. § (2) f) b) Eht. 159/A. § (1) d)	a) Az Előfizetői Szerződés megszűnését követő legalább 1 (egy) év b) Az Előfizetői Szerződés megkötését
7.	A Szolgáltatás igénybevételeének dátuma – 4.1 i) szerinti adat	a) Eht. 157. § (2) g) b) Eht. 159/A. § (1) d)	a) Az Előfizetői Szerződés megszűnését követő legalább 1 (egy) év b) Az Előfizetői Szerződés megkötését
8.	Díjfizetéssel, díjtartozással összefüggő adatok	Eht. 157. § (2) h)	Az Előfizetői Szerződés megszűnését követő 1 (egy) év + 30 (harminc) nap
9.	Tartozás hátrahagyása esetén az Előfizetői Szerződés felmondásának eseményei	Eht. 157. § (2) i)	Az Előfizetői Szerződés megszűnését követő 1 (egy) év + 30 (harminc) nap

10.	Az Előfizető nyilatkozata szerinti azonosító, elérhetőségi és számlázási adatok	Eht. 157. § (4) szerinti Előfizetői hozzájárulás	A hozzájárulás visszavonását vagy az Előfizetői Szerződés megszűnését követő legalább 1 (egy) év
11.	Közös adatállomány keretében kezelt, jogszabályban előírt adatok	Eht. 158. §	Közös adatállományba kerülést kiváltó eseményt követő min. 1 (egy) év vagy az 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

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 információk kötelezettségei elévüléséig kezeli.

6.3 A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibaelhárító 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 (együttesen: Bejelentés), és az egyéb, Bejelentésnek nem minősülő megkeresést hangfelvétellel rögzíteni kell és a hangfelvételt 5 (öt) évig meg kell őrizni. Erről az Előfizetőt / Ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. A hangfelvételt az Előfizetőnek / Ügyfélnek – kérésére – rendelkezésre kell bocsátani. [1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről 17/B. § (3)].

6.5 Az Előfizető hozzájárulása alapján kezelt adatok az Előfizetői 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 kérelmekre történő adatszolgáltatás érdekében – megőrzi a Szolgáltatás Előfizető, illetve felhasználó általi igénybevételeivel kapcsolatos, az érintett Szolgáltatás nyújtásával összefüggésben a Szolgáltató által az Eht. 159/A. §-a szerinti adatokat.

6.7 Az adatkezelés időtartamának lejártával az Előfizető személyes adatait a Szolgáltató az érintett beazonosítását a továbbiakban lehetetlené tevő módon törölni köteles.

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)

csak az Előfizető beleegyezésével továbbíthatja az Előfizető általa kezelt személyes adatait. Az Előfizető 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

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.

7.3 Jogszályon 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, illetőleg az ügyfél-tájékoztatót 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) ha az érintett elháríthatatlan okból nem képes hozzájárulását megadni, az érintett vagy más személy létfontosságú érdekeinek védelme, vagy a személyek életét, testi épségét vagy javait fenyegető veszély elhárítása vagy megelőzése érdekében, az adatok megismerése vagy külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv részére;
- e) a fogyasztóvédelemről szóló törvény előírásai szerint a fogyasztóvédelmi hatóságnak [Eht. 157. § (9)]; továbbá
- f) a Luxemburgi Adatvédelmi Törvény IV. fejezete alapján harmadik országokban lévő adatkezelőknek;

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, kérelmekre 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 iránt, 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; bármely fogyasztó annak tekintetében, hogy a nyilvántartás rá vonatkozóan milyen adatokat tartalmaz.

8. A Szolgáltató kötelezettségei

A Szolgáltató köteles gondoskodni az általa kezelt Előfizetői adatok biztonságáról és az adatkezelési műveleteket úgy megszervezni, hogy a Luxemburgi Adatvédelmi Törvény 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 hírköz- lő eszközöket, hogy biztosítani tudja a közlés bizalmasságát.

A Szolgáltató a továbbított közlések tartalmát csak olyan mértékben ismerheti meg és tárolhatja, amely a szolgáltatás nyújtásához mű- szakilag 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 időálló 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 adatahozzáféréshez 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.

A személyes adatok megsértésének észlelése esetén a Szolgáltató haladéktalanul köteles a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságnak bejelenteni [Eht. 156. § (3)].

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

A személyes adatokhoz történő hozzáférés joga [Luxemburgi Adatvédelmi Törvény VI. fejezet 28. cikkely]

Az adatkezelőhöz intézett kérelemre az Előfizető, vagy az Előfizető nevében eljáró személyek, akik jogos érdeküket igazolni tudják, díjmentesen, ésszerű időszakonként, indokolatlanul hosszú várakozás nélkül kérhetik:

- a) a kezelt személyes adataikhoz történő hozzáférést;
- b) megerősítést arról, hogy személyes adataik kezelésére sor kerül-e, továbbá információt kérni legalább az adatkezelés céljáról, a kezelt személyes adatok köréről, továbbá azon személyekről vagy személyek köréről, akik a kezelt személyes adatokat megismerhetik;
- c) a kezelt személyes adatok, illetve ezek forrására vonatkozó, rendelkezésre álló információ megismerhető formában történő felfedését;
- d) az automatikus adatfeldolgozás elvéről történő tájékoztatást, amennyiben a Luxemburgi Adatvédelmi Törvény 31. cikkelye szerinti automatikus döntéshozatalra kerül sor.

Szükség esetén az adatkezelő a Luxemburgi Adatvédelmi Törvénynek nem megfelelő adatkezelés esetén a kezelt személyes adatokat helyesbíti, törli vagy zárolja, így különösen, ha ez a kezelt adatok hiányosságából vagy pontatlanságából ered. A személyes adatok helyesbítéséről, törléséről vagy zárolásáról az adatkezelő haladéktalanul értesíti azon személyeket, akik a kezelt személyes adatokhoz hozzáférnek, kivéve, ha ez az értesítés lehetetlen.

Azon Előfizetők, akik a jelen fejezet szerinti jogaik gyakorlása során megalapozottan úgy vélik, hogy a részükre átadott személyes adatok nem felelnek meg az adatkezelő által kezelt személyes adatoknak, jogosultak erről értesíteni a Luxemburgi Adatvédelmi Törvény végrehajtásáért felelős „Commission Nationale”-t.

Tiltakozás a személyes adatok kezelése ellen [Luxemburgi Adatvédelmi Törvény VI. fejezet 30. cikkely] Az Előfizető:

- a) bármikor jogosult a különleges helyzetére vonatkozó alapos okokból tiltakozni személyes adatai kezelése ellen, kivéve, amikor a személyes adatok kezelésére törvény rendelkezései alapján kerül sor;
- b) jogosult díjmentesen tiltakozni az adatkezelő által reklámcélból kezelt személyes adatai kezelése ellen;
- c) jogosult tájékoztatást kérni azt megelőzően, mielőtt személyes adatai harmadik személyek részére történő átadására vagy harmadik személyek javára történő felhasználására marketing célokból először sor kerül, továbbá hogy kifejezetten biztosítsák részére az ilyen adatátadás vagy felhasználás elleni díjmentes tiltakozás jogát.

10. A Szolgáltató belső adatvédelmi felelősének elérhetősége

E-mail: privacy@upcdth.lu

5. 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, E-mail cím: info@nmhh.hu
2. Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság Hírközlési és Média Biztos
1525 Budapest, Pf.75
Telefon: 4577-141, Telefax: 4577-105, e mail cím: www.nmhh.hu internetes oldalon az NHH korábbi oldala/elektronikus ügyintézés menüpont
3. Nemzeti Hírközlési Hatóság Nyilvántartási és tájékoztatási Főosztály
1133 Budapest, Visegrádi u. 106. Telefon: (1) 468-0673, Telefax: (1) 468-0626,
4. Nemzeti Hírközlési Hatóság Szegedi Hatósági Iroda
6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15. Telefon: (62) 568-300, Telefax: (62) 568-368,
5. Nemzeti Hírközlési Hatóság Pécsi Hatósági Iroda
7624 Pécs, Alkotmány u. 53. Telefon: (72) 508-800, Telefax: (72) 508-808
6. Nemzeti Hírközlési Hatóság Soproni Hatósági Iroda
9400 Sopron, Kossuth L. u. 26. Telefon: (99) 518-500, Telefax: (99) 518-518,
7. Nemzeti Hírközlési Hatóság Debreceni Hatósági Iroda
4025 Debrecen, Hatvan u. 43. Telefon: (52) 522-122, Telefax: (52) 417 857
8. 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

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

3526 Miskolc, Blaskovics u. 24., 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

Hajdú-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 S. u. 8., Telefonszám: +36 94 505 220, +36 94 505 219
Telefax: + 36 94 506 984

Veszprém Megyei Kormányhivatal
8200 Veszprém, Megyeház tér 1. Telefonszám: +36 88 564 136
Telefax: +36 88 564 139

Zala Megyei Kormányhivatal
8900 Zalaegerszeg, Göcseji út 24., Telefonszám: +36 92 510 530
Telefax: +36 92 510 641

Az Előfizető panaszára illetékes járási hivatalok elérhetőségéről további információ a <http://jarasinfo.gov.hu> weboldalon található.

**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

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

1088 Budapest, József krt. 6. Telefon: (1) 459-4999

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

A Bejelentéseket és a 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 Média- és 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

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Nyilvántartási és tájékoztatói Főosztály

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

Az Előfizető a **Média- és Hírközlési Biztos**hoz is fordulhat, ha a Szolgáltató tevékenysége, szolgáltatása, terméke, eljárása, ennek során hozott intézkedése, illetőleg valamely intézkedése elmulasztása következtében az Előfizetőt elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban vagy az Előfizetői Szerződésben meghatározott jogaival összefüggésben sérelem érte, vagy ennek közvetlen veszélye áll fenn:

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Média- és Hírközlési Biztos

1525 Budapest, Pf.75.

Panaszbejelentés tehető továbbá az alábbi linken elérhető úrlapon: www.mediaeshirkozlesibiztos.hu

Az Előfizető a Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett fordulhat továbbá

a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz,

Fogyasztó-kapcsolati Iroda

1052 Budapest, Városház u. 7.

Tel: +36 1 459-4800/ 23025 mellék, ill. +36 1 459-4800/ 23023 mellék

Telefax: +36 1 411 0116, E-mail: fogyved_kmf_budapest@nfh.hu

Honlapja: www.nfh.hu

A Fogyasztóvédelmi Hatóság csak az egyéni Előfizetők (Fogyasztók) Panaszai alapján jár el.

a Gazdasági Versenyhivatalhoz

1054 Budapest Alkotmány u. 5., Telefon: 472-8900, Telefax: 472-8905, Honlapja: 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 Testület 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
E-mail cím: bkmkik@mail.datanet.hu;
- Baranya Megyei Békéltető Testület
Címe: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36. Levelezési címe: 7602 Pécs, Pf. 109.
Telefonszáma: (72) 507-154
Fax száma: (72) 507-152
Név: Dr. Bodnár József
E-mail cím: bekelteto@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.
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: Dékány László, Jenei 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) 520-202; 520-217
Fax száma: (96) 520-218
Név: Horváth László
E-mail cím: bekeltetotestulet@gymkik.hu;
- Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület

Címe: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.
Telefonszáma: (52) 500-749
Fax száma: (52) 500-720
Név: Dr. Hajnal Zsolt
E-mail cím: info@hbkik.hu;

- Heves Megyei Békéltető Testület

Címe: 3300 Eger, Faiskola út 15. Levelezési címe: 3301 Eger, Pf. 440.
Telefonszáma: (36) 416-660/105 mellék Fax száma: (36) 323-615
Név: Pintérné Dobó Tünde
E-mail cím: tunde@hkik.hu;

- Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület

Címe: 5000 Szolnok, Verseggy park 8.
Telefonszáma: (56) 510-610
Fax száma: (56) 370-005
Név: Dr. Lajkóné dr. Vígh Judit
E-mail cím: kamara@jnszmkik.hu;

- Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület

Címe: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.
Telefonszáma: (34) 513-010
Fax száma: (34) 316-259
Név: Dr. Rozsnyói György
E-mail cím: kemkik@kemkik.hu;

- Nógrád Megyei Békéltető Testület

Címe: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a
Telefonszám: (32) 520-860
Fax száma: (32) 520-862
Név: Dr. Pongó Erik
E-mail cím: nkik@nkik.hu;

- Pest Megyei Békéltető Testület

Címe: 1055 Budapest Kossuth tér 6-8.
Telefonszáma: (1)-474-7921
Fax száma: (1)-474-7921
Név: dr. Csanádi Károly
E-mail cím: 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;

- 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: endrediemese@szabkam.hu;

- Tolna Megyei Békéltető Testület

Címe: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.
Telefonszáma: (74) 411-661
Fax száma: (74) 411-456

Név: Mátyás Tibor
E-mail cím: 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;

- Veszprém Megyei Békéltető Testület
Címe: 8200 Veszprém, Budapest u. 3.
Telefonszáma: (88) 429-008
Fax száma: (88) 412-150
Név: Dr. Óvári László
E-mail cím: vkik@veszpremikamara.hu;

- Zala Megyei Békéltető Testület
Címe: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24.
Telefonszáma: (92) 550-514 Fax száma: (92) 550-525
Név: Dr. Jagasits József
E-mail cím: zmkik@zmkik.hu;

6. sz. Melléklet: Meghatározások

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

Ajánlat: a Szolgáltató szerződéskötési ajánlatának Előfizető részére történő bejelentése.

Alap szolgáltatások: Szolgáltatási egységek, olyan televíziós programcsomagok, amelyek önállóan igénybe vehetők. Bejelentés: az előfizetői Panasz és a Hibabejelentés.

Beltéri egység: a Szolgáltatás vételezéséhez szükséges, a UPC DTH Leasing tulajdonában álló mediabox és Dekódoló kártya vagy külön De- kódoló kártya, amelyeket a Szolgáltató az Előfizető részére használatba ad.

Dekódoló kártya (smarkártya): hozzáférést szabályozó kártya, amely az Előfizető részére a digitálisan kódolt szolgáltatás igénybe vételét lehetővé teszi.

Díjtartozás: az Előfizetőnek egy adott időpillanatban a Szolgáltató felé, az Előfizetői Szerződés alapján fennálló, lejárt fizetési határidejű, havi- és/vagy egyszeri díjakból álló tartozásainak összessége.

Eht.: az elektronikus hírközlési szolgáltatásokról szóló 2003. évi C. törvény.

Előfizető: azon természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség más szervezete, aki vagy amely a Szolgáltatóval a Szolgáltatás igénybe- vételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll. Az Előfizető lehet egyéni vagy Üzleti kategóriájú.

Előfizetői Hozzáférési Pont: a hálózat részét képező azon fizikai kapcsolódási pont, ahol az Előfizető Végberendezése csatlakoztatható a Szolgáltató hálózatához. Az Előfizetői Hozzáférési Pont a Szolgáltató szolgáltatással kapcsolatos felelősségének átadási pontja (határa). A Szolgáltatás esetén ez a pont az Előfizető mediaboxán található kimenet, amennyiben az Előfizető csak Dekódoló kártyát használ a Szolgáltatás vételéhez, úgy maga a Dekódoló kártya.

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.

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 minőségének romlásával, mennyiségi csökkenésével, vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos.

Honlap: a hu.upcdirect.com weboldal.

Igény, igénybejelentés: az Ügyfél vagy Előfizető olyan, a Szolgáltató számára tett, a jelen ÁSZF-ben meghatározott tartalmi elemekkel rendelkező nyilatkozata, amellyel kifejezi valamely Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szándékát, és amely alapján a Szolgáltató – a jelen ÁSZF-ben meghatározott feltételek fennállása esetén – Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó Ajánlatot tehet.

Kiegészítő szolgáltatások: a Szolgáltató által a Szolgáltatás keretében nyújtott, illetve az általa biztosított eszközökkel igénybe vehető, elekt- ronikus hírközlési szolgáltatásnak nem minősülő egyéb szolgáltatások.

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

Mediabox: A digitális szolgáltatás igénybevételéhez, illetve egyes műsorok vételéhez meghatározott funkcióval rendelkező vevőkészülék és/ vagy kiegészítő berendezés, melyet a Szolgáltató bocsát az Előfizető birtokába, és amely az előfizető jogviszony teljes időtartama alatt a UPC DTH Leasing tulajdonában marad. A mediabox kizárólag a Szolgáltató által biztosított Dekódoló kártyával használható.

Műsorterjesztés: az Eht. 188.§ 77. pontjában meghatározott elektronikus hírközlési szolgáltatás.

Panasz: az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó, az előfizetői jogviszonyt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül Hibabejelentésnek, 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: Szolgáltatási egységek, olyan televíziós programcsomagok, amelyek igénybevételének feltétele valamely Alap szolgáltatás igénybevétele az Előfizető részéről.

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 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.

Szolgáltató: a jelen ÁSZF 1. pontjában megjelölt társaság.

UPC DTH Leasing: a UPC DTH Leasing S.à r.l (székhely: 89 rue Pafebruch L-8308, Capellen, Luxembourg, Luxemburg) nevű, Luxemburgban bejegyzett gazdasági társaság, amely a Beltéri egységek tulajdonosa, és amely a Beltéri egységeket a Szolgáltatás nyújtása érdekében a Szolgáltató részére lízing- beadja.

Ügyfél: a Szolgáltatóval annak tevékenysége során kapcsolatba kerülő, de előfizetői jogviszonyban nem álló 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 televízió készülék vagy egyéb audiovizuális monitor, amelyhez az Előfizető a Beltéri egységet csatlakoztatja.

Vis Maior: az Előfizetőn és a Szolgáltatón kívül álló, előre nem látható, és el nem hárítható külső ok.

|