

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

KÉSZÍTÉS IDŐPONTJA: 2014. AUGUSZTUS 15.  
HATÁLYOS: 2014. OKTÓBER 5.  
UTOLSÓ MÓDOSÍTÁS IDŐPONTJA: 2014. AUGUSZTUS 15.

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

**Tartalomjegyzék:**

1. Általános adatok, elérhetőség .....	4
1.1. A Szolgáltató neve és címe .....	4
1.2. A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek, internetes elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatának elérhetőségei naprakészen megismerhetők .....	4
1.3. A Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) .....	4
1.4. A Szolgáltató Internetes elérhetőségének címe .....	4
1.5. A felügyeleti szervek elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség), .....	4
1.6. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége .....	4
2. Az Előfizetői Szerződés megkötése és feltételei .....	4
2.1. Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai .....	4
2.1.1. Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás .....	4
2.1.2. Az Előfizetői Szerződés létrejöttének módja .....	5
2.1.3. Az egyedi írásbeli Előfizetői Szerződés kötelező tartalmi elemei .....	6
2.1.4. Az Előfizetői Szerződés megkötésének egyéb szabályai .....	6
2.1.5. A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai .....	7
2.2. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája .....	7
2.3. A szerződéskötéstől számítva az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő .....	8
2.4. Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az Ügyfél és az Előfizető adataiban .....	8
2.5. Alkalmazandó jogszabályok .....	8
3. A Szolgáltatás tartalma .....	8
3.1. A Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatás tartalma .....	8
3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe .....	8
3.3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás .....	8
3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e .....	8
3.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye .....	8
4. Az Szolgáltatás minősége, biztonsága .....	9
4.1. Az Szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere .....	9
4.2. Amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalmmérest, 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 .....	9
4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet .....	9
4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei .....	9
4.4.1. A csatlakoztatás feltételei .....	9
4.4.2. Az Előfizetői Hozzáférési Pont ellenőrzésének és a Hibaelhárításának a lehetővé tétele .....	9
5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása .....	9
5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke .....	9
5.1.1. Általános szabályok .....	9
5.1.2. Az Előfizető által kérhető, illetve az Előfizető érdekkörében felmerülő szüneteltetés szabályai .....	10
5.1.3. A szolgáltatás Előfizető érdekkörében felmerülő okból történő felfüggesztésének szabályai .....	10
5.1.4. Szolgáltató érdekkörében felmerülő vagy mindkét fél érdekkörén kívül eső okból történő szüneteltetés .....	10
5.1.5. Rendszeres karbantartás .....	10

5.2. Az Szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei.....	10
6. Ügyfélkapcsolat, Hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták.....	11
6.1. A vállalt Hibaelhárítási célértékek, a Hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a Hibaelhárítására vonatkozó eljárás.....	11
6.1.1. A Hibaelhárítás módja.....	11
6.1.2. A karbantartási szolgáltatások biztosítása.....	12
6.2. Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése).....	12
6.2.1. Számlapanaszok intézése.....	12
6.2.2. Kötbérigények intézése.....	13
6.3. Az Előfizető jogai az Szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az Előfizetőt megillető kötbér mértéke, az Szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja.....	13
6.3.1. Az Előfizető jogai a Szolgáltatás hibás teljesítése esetén.....	13
6.3.2. Az Előfizetőt megillető kötbér mértéke.....	13
6.3.3. Az Szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja.....	14
6.4. Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje.....	14
6.4.1. Az ügyfélszolgálat működése.....	14
6.4.2. A Panaszok kezelési rendje.....	14
6.4.3. Az Ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje.....	15
6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele.....	15
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 feltüntetése.....	15
7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér.....	15
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 igénybevételeéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj.....	15
7.1.1. Havi előfizetési díjak.....	15
7.1.1.1. Havi előfizetési díj.....	15
7.1.1.2. Csökkentett előfizetési (szüneteltetési) díj.....	15
7.1.2. Egyszeri díjak.....	15
7.1.3. Bizonylat / számla kiállításának ideje, módja, gyakorisága.....	15
7.1.4. A díjfizetés módja és ideje, a díjkiegyenlítés határideje.....	16
7.1.5. Kedvezmények.....	16
7.1.5.1. Határozott időtartamú szerződéshez fűződő kedvezmény.....	16
7.1.5.2. Határozatlan időtartamú szerződéshez fűződő kedvezmény.....	17
7.1.6. Késedelmi kamat.....	17
7.2. A kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések.....	17
7.2.1. Fizetési módok.....	17
7.2.2. Elszámolás rendje.....	17
7.3. Az akciók és akciós díjak elérhetősége.....	17
7.4. A kártérítési eljárás szabályai.....	18
7.5. A kötbér meghatározása, mértéke és módjai.....	18
8. A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai.....	18
9. Szerződés időtartama.....	18
9.1. A szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei.....	18
9.1.1. A szerződés időtartama, a legrövidebb szerződési időszak.....	18
9.2. Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok.....	18
9.2.1. Szerződésmódosítás fajtái, alakisága.....	18
9.2.2. A Szolgáltató egyoldalú módosítási joga.....	18
9.2.2.1. A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést az alábbi esetekben módosíthatja egyoldalúan.....	18
9.2.2.2. A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételeket a 9.2.2.1 pontban meghatározott, és az alábbi esetekben módosíthatja egyoldalúan:.....	20
9.2.3. Az Előfizetőt, Ügyfelet az Előfizetői Szerződés és az Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogok.....	20
9.2.4. Az Előfizetői Szerződés Felek általi, kölcsönös akarat-elhatározással történő módosítása.....	20
9.3. Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje.....	21
9.3.1. Áthelyezés.....	21
9.3.2. Átírás.....	21
9.3.3. Csomagmódosítás.....	22
9.3.4. Változás az Előfizető adataiban.....	22

10. Adatkezelés, adatbiztonság.....	22
10.1. A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama.....	22
10.2. Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről.....	22
11. Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékhez, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásához, értéknövelt szolgáltatások nyújtásához, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez, tételes számla igényléséhez, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok, egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat).....	23
12. Az Előfizetői Szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az Előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a Szolgáltató a szerződést felmondaná.....	23
12.1. Az Előfizetői Szerződés megszűnésének esetei.....	23
12.2. Előfizetői felmondás.....	23
12.3. Szolgáltatói Felmondás.....	24
12.3.1. A Szolgáltatói felmondás alaki és tartalmi követelményei.....	24
12.3.2. A Szolgáltató rendes felmondása.....	24
12.3.3. A Szolgáltató rendkívüli felmondása az Előfizető szerződésszegése miatt.....	24
12.3.4. A Szolgáltató rendkívüli felmondása az Előfizető Díjtartozása miatt.....	24
12.3.5. A 12.3.3 és 12.3.4 pont szerinti Szolgáltatói felmondás közös szabályai.....	25
12.3.6. Az Előfizető kötelezettségei a szerződés megszűnése esetén.....	25
13. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a közvetítőválasztást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban;.....	25
14. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei:.....	25
14.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség.....	25
14.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata.....	26
14.3. A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek.....	26
14.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás.....	26
15. Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások és kiegészítő médiaszolgáltatások meghatározása, valamint – amennyiben a szolgáltató fel kívánja tüntetni – az Eht. 132. §(2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok.....	26
Mellékletek jegyzéke:.....	26
1. sz. Melléklet: Csatornakiosztás, programcsomagok.....	27
2. sz. Melléklet: Szolgáltatási díjak.....	30
2/a. sz. Melléklet: Havi díjak.....	30
2/b. sz. Melléklet: Egyszeri díjak.....	31
3. sz. melléklet: Minőségi célértékek.....	32
4. sz. Melléklet: Adatkezelési Tájékoztató.....	33
5. sz. Melléklet: A Felügyeleti szervek elérhetősége (címe, telefonszáma, egyéb elérhetőség), Vitarendezési fórumok.....	40
Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság.....	40
A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Fogyasztóvédelmi Felügyelőségei.....	40
A Szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos általános viták.....	41
Vitarendezés, illetékes hatóságok.....	42
A Békéltető Testület elérhetőségei.....	42
6. sz. Melléklet: Meghatározások.....	45

## 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:** 2, rue Peternelchen, L-2370, Howald, Luxemburg.

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

A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetősége az alábbi:

Telefonszám	Levelezési cím	Telefonos ügyfélfogadási idő	Skype-azonosító	Internetes elérhetőség
06-40/150-150 (Külföldről: +36-1/688-1048)	1462 Budapest, Pf. 560	H-P: 8:00 – 22:00 Szo-V: 10:00 – 22:00	upcdirect.magyarország	https://hu.upcdirect.com

Az ügyfelek személyes kiszolgálása ügyfélszolgálati irodákban és forgalmazói pontokon történik.

A megyeszékhelyeken található és a hét egy munkanapján 7 és 21 óra között 12 órán át nyitva tartó ügyfélszolgálati irodák 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 elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)

Az Előfizető Hibabejelentést személyesen a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodáiban, azok nyitvatartási idejében, továbbá telefonos ügyfélszolgálatán annak fent meghatározott ügyfélfogadási idejében tehet. A Szolgáltató Hibabejelentés megtételére egyéb felületeket és módokat is biztosíthat, melyek elérhetőségét Honlapján közzéteszi. Az ügyfélszolgálat és a telefonos Hibabejelentő szolgálat országos, egységes, közös telefonszáma: 06-40/150-150 (külföldről hívható: +36 1 /688-1048).

### 1.4. A Szolgáltató Internetes elérhetőségének címe

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

### 1.5. A felügyeleti szervek elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség),

A felügyeleti szervek elérhetőségét az 5. számú melléklet tartalmazza.

### 1.6. 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, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

#### 2.1.1. Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

Az Előfizetői Szerződés az egyedi Előfizetői Szerződésből, valamint a jelen Általános Szerződési Feltételekből áll. Az Előfizetői Szerződés részét képezik továbbá a szerződés megkötésekor ilyenként meghatározott egyéb dokumentumok, különösen az Előfizető által kedvezmény igénybe vételével összefüggésben megtett nyilatkozatok.

Az Ügyfél a jelen ÁSZF-ben meghatározottak szerinti Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló Ajánlatát a Szolgáltató erre a célra biztosított elérhetőségein, legalább az ÁSZF 2.2. pontja szerinti adatai és nyilatkozatai megadásával teheti meg.

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 közttség nem terheli.

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

A hiánytalan Ajánlat Szolgáltatóhoz történő beérkezését vagy arról történő szolgáltatói tudomásszerzést követő legfeljebb 15 napon belül a Szolgáltató az ajánlat beérkezésének megfelelő módon nyilatkozik, és értesíti az Ügyfelet arról, hogy

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

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés a) pont alatti egyidejű megküldésének vagy átadásának eleget tehet azzal is, hogy az Előfizetői Szerződés szövegét, vagy – a szerződéskötés módjától függően – fizikai példányát az Ajánlat elfogadását megelőzően az Ügyfél rendelkezésére bocsátja.

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés kötését jogosult bármikor megtagadni vagy feltételhez kötni az alábbiak szerint:

- a) ha az Ajánlat nem tartalmazza a szerződéskötéshez lényeges és szükséges tartalmi elemeket;
- b) a Szolgáltató nyilvántartása szerint az Ügyfélnek a Szolgáltatóval szemben bármely szolgáltatásból eredő tartozása van és az Ügyfél korábban igénybevett szolgáltatását Szolgáltató az Ügyfél súlyos szerződésszegése miatt, rendkívüli felmondással szüntette meg;
- c) a Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötése vagy annak módosítása előtt, ha azt a nyújtott kedvezmények jellege, vagy a szolgáltatás igénybevételéhez a Szolgáltató által biztosított eszközök értéke indokolja, jogosult az Ügyfél fizetőképességét vizsgálni és az ehhez szükséges információkat illetve az ezeket igazoló okmányokat kérni. Ezt az Ügyfél fizetőképességi nyilatkozata alapján akár automatizált adatfeldolgozással vagy harmadik személy útján is vizsgálhatja a Szolgáltató. A vizsgálat eredményének függvényében a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás igénybevételét vagyoni biztosíték, óvadék vagy egyéb más biztosíték (pl.: bankgarancia, kezesség, előleg stb.) adásához kötni. Az Ügyfél által visszautasított fizetőképességi vizsgálat esetén a Szolgáltató a szerződés kötését megtagadhatja;
- d) amennyiben olyan létesítési címre vonatkozóan érkezik Ajánlat, amelyre nézve a Szolgáltató az Előfizető szerződést korábban díjtartozás miatt felmondta, Szolgáltató jogosult szolgáltatási kockázatelemzést végezni, valamint az Előfizetőtől az ingatlan használatára vonatkozó jogcím igazolását kérni. Szolgáltató az ingatlan használatára vonatkozó jogosultság hitelt érdemlő igazolásáig, illetve ha a Szolgáltató a kockázati elemzés eredménye alapján a szerződéskötést kockázatosnak minősíti, a szerződés megkötését vagyoni biztosíték, óvadék vagy egyéb más biztosíték fizetéséhez kötheti. A kockázati elemzéshez, illetve az ingatlan használatára vonatkozó jogosultság igazolásához szükséges dokumentumok: személyi igazolvány; lakcímkártya vagy egyéb bérleti, albérleti, adás-vételi szerződés ide vonatkozó része, az igénylő nevére szóló közüzemi szolgáltatások (gáz, távfűtés, elektromos áram, víz-, csatorna) számlalevelei és a befizetéseket igazoló dokumentumok, jövedelemigazolás. A számlalevelek és befizetéseket igazoló dokumentumok bemutatásának a megtagadása esetén a Szolgáltató a szerződés megkötését vagyoni biztosíték, óvadék vagy egyéb más biztosíték fizetéséhez kötheti;
- e) a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki feltételek a kért szolgáltatási címen nem biztosíthatók;
- f) az Ügyfél vagy Előfizető Ajánlatában a Szolgáltatás megkezdésére a szerződéskötés időpontját 30 nappal meghaladó időpontot jelölt meg;
- g) az Ügyfél ugyanazon létesítési címre vonatkozó korábbi Előfizetői Szerződését az Ajánlat időpontját megelőző 30 napon belül szüntette meg.

A Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötése vagy annak módosítása előtt, ha azt a Szolgáltatás igénybevételéhez 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 hozzáférési pont létesítése előtt köteles megfizetni. Az Előfizetői Szerződés megszűnését követően a Szolgáltató jogosult a letét 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.

A Szolgáltató az Ügyfél Érdeklődése esetén kérésére az Ajánlat megtételéhez és így az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges, és a Szolgáltatás igénybe vételével kapcsolatos lényeges, jelen ÁSZF-ben nem szabályozott információkat ügyfélszolgálati elérhetőségein megadja.

A Szolgáltató jogosult a nevében eljáró személyek képviseleti jogosultságát korlátozni, illetve eltérő tartalommal meghatározni, különös tekintettel szerződés megkötésére, módosítására, megszüntetésére való jogosultságot, szerződéses jognyilatkozatok megtétele tekintetében. A Szolgáltató képviseletében eljáró személyek az Ügyfeleket és Előfizetőket – korlátozott képviseleti jog fennállása esetén – tájékoztatják képviseleti 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 3.1 pont alapján 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 – így különösen a Szolgáltatás igénybevételével – köthetik meg. A Szolgáltató jogosult meghatározni, hogy valamely Szolgáltatás típus vagy csomag tekintetében kizárólag az általa kijelölt formában köt szerződést. Ha a felek az Előfizetői Szerződést írásban kötik meg, úgy a Szolgáltató köteles a szerződés megkötésével egyidejűleg az egyedi Előfizetői Szerződést írásban, valamint ÁSZF-et – az Előfizető kérése és választása alapján az általa igényelt módon és formában – tartós adathordozón, elektronikus levélben vagy nyomtatott formában – a rendelkezésére bocsátani.

Egyéb módon – szóban, vagy ráutaló magatartással- történő szerződéskötés esetén a Szolgáltató köteles tájékoztatni az Előfizetőt az ÁSZF elérhetőségéről. Távollévők között szóban történő szerződéskötés esetén a Szolgáltató az általa írásba foglalt szerződést 5 napon belül megküldi az Előfizető részére. Az Előfizető előzetes hozzájárulása esetén a Szolgáltató a távollévők közt szóban kötött szerződés írásba foglalt változatát elektronikus levélben is megküldheti az Előfizető részére.

Létrejön az Előfizetői Szerződés:

- a) jelenlévők között az Egyedi Előfizetői Szerződés Előfizető vagy képviselője által történő aláírásával;
- b) a Szolgáltatóhoz írásban beérkezett Ajánlat esetében a Szolgáltató által aláírt Egyedi Előfizetői Szerződés megküldése, illetve elektronikus úton történő hozzáférhetővé tétele időpontjában; vagy
- c) a Szolgáltatóhoz írásban beérkezett Ajánlatban szereplő szolgáltatás nyújtásáról szóló, 2.1.1 b) pont szerinti értesítésben a szolgáltatás-nyújtás megkezdésére meghatározott időpont Előfizető általi elfogadásáról szóló nyilatkozatnak megküldésével, amennyiben az a Szolgáltató ajánlatának kézhezvételétől számított 15 napon belül a Szolgáltatóhoz megérkezik;

d) távollévők között szóban (telefonon) tett szerződéses jognyilatkozatok esetében kifejezett elfogadással.

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 szerződéskötési ajánlatnak.

Létrejön továbbá az Előfizetői Szerződés ráutaló magatartás esetében a ráutaló magatartás tanúsításával.

Telefonon történő szerződéskötés esetén a Szolgáltató a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Kormányrendeletben foglalt rendelkezéseket alkalmazza a jelen bekezdésben foglalt eltérésekkel. Az Előfizetői Szerződés távollévők között szóban (telefonon) tett szerződéses jognyilatkozatok esetében a Szolgáltató általi, kifejezett elfogadással jön létre. Ilyen esetben az Előfizető legkésőbb a szerződés létrejöttétől számított 8 munkanapon belül a Szolgáltatóhoz intézett nyilatkozattal elállhat az Előfizetői Szerződéstől, kivéve, amennyiben ezen időn belül a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását az Előfizetői Szerződésnek megfelelően megkezdte. Az Előfizető elállására vonatkozó nyilatkozat 45/2014. (II. 26.) Kormányrendeletben meghatározott mintáját a Szolgáltató a Honlapon közzéteszi.

Ráutaló magatartással történő szerződéskötésnek minősül, ha az Előfizető oly módon fogadja el a Szolgáltató szolgáltatás nyújtásában megnyilvánuló szerződéses ajánlatát, hogy az igénybe vett Szolgáltatás díját vagy az annak igénybeviteléhez szükséges 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.

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 írásbeli Előfizetői Szerződés kötelező tartalmi elemei

Az írásban létrejött egyedi Előfizetői Szerződés kötelező tartalmi elemei:

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

A Szolgáltató az 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.

### 2.1.4. Az Előfizetői Szerződés megkötésének egyéb szabályai

Az Előfizető a szerződéskötéskor köteles nyilatkozni arról, hogy a szolgáltatást Egyéni vagy Üzleti Előfizetőként kívánja igénybe venni. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatást nem saját tulajdonát képező ingatlanban kívánja igénybe venni, úgy köteles nyilatkozni az ingatlanhasználat jogszerűségéről.

Abban az esetben, ha az Előfizetői Szerződés nem írásban jön létre a Felek között, úgy az Előfizető a szerződéskötési folyamat során a Szolgáltató ügyfélszolgálati elérhetőségein ingyenesen biztosítja, hogy az Előfizető előfizetői minőségéről nyilatkozzon.

Az Üzleti Előfizető, írásbeli Előfizetői Szerződés megkötésére a képviseleti jogosultsággal rendelkező vagy az általa írásban felhatalmazott személy jogosult, a jogosultság megfelelő igazolásával. Az igazolás abban az esetben tekintendő megfelelőnek, ha a képviselője bemutatja az Üzleti Előfizető cégbírósági bejegyzéséről, illetve nyilvántartásba vételéről szóló cégkivonatot, valamint a képviselőre jogosult(ak) aláírási címpéldányát.

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

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az Előfizető által megadott adatok valóságát ellenőrizze. Amennyiben az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatokat az Előfizető nem, vagy hamisan adja meg, ide értve különösen az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésének helyét, továbbá ha az Előfizetői minőségére (egyéni vagy üzleti előfizető) vonatkozó nyilatkozatát nem adja meg, úgy a Szolgáltató a szerződéskötést, és/vagy a Szolgáltatás Hozzáférési Pont létesítését megtagadhatja.

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

A Szolgáltatás igénybevételének műszaki feltétele az Ügyfél vagy Előfizető 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 paramétereiről 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 Beltéri egységéért és annak tartozékaiért az Előfizető felelősséget vállal.

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 mediabox és a Dekódoló kártya (smartkártya) 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.

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.

### 2.2. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

- az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye;
- az Előfizetői hozzáférési pont helye;
- az Előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma;
- egyéni Előfizető esetén az Előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje;
- korlátozottan cselekvőképes Előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó Előfizetői Szerződésben a törvényes képviselő a), c)–d) pont szerinti adatai;
- 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. A szerződéskötéstől számítva az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő**

Az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 15 napon belül vagy az Előfizető által az Előfizetői Szerződésben megjelölt későbbi időpontban, de legfeljebb az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 3 hónapon belül – amennyiben nem állnak fenn a jelen ÁSZF 2.1.5 pontjában meghatározott teljesítési korlátok – a Szolgáltató Előfizetői Hozzáférési Pontot létesít, amelyen az Előfizető a hálózaton nyújtott Szolgáltatást az Előfizetői Szerződés időtartama alatt igénybe veheti.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha az Ügyfél, Előfizető a Szolgáltatóval előzetesen egyeztetett időpontban a helyszíni csatlakoztatás illetve beállítás feltételeit (különösen az ingatlanba való bejutást) nem biztosítja, a jelen ÁSZF 2.1.5 pontjában foglaltaktól eltérő műszaki megoldással kéri az Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítését valamint, ha Vis Maior, vagy az Ügyfél, illetve harmadik személy magatartása miatt a csatlakozás nem vagy csak késve valósulhat meg.

A Szolgáltató jogosult elállni az Előfizetői Szerződéstől, ha az abban megjelölt szolgáltatást, vagy Előfizetői Hozzáférési Pontot objektív, az Előfizetői Szerződés megkötésekor a Szolgáltató által bármely okból nem ismert műszaki ok miatt nem képes létesíteni.

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.

### **2.4. Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az Ügyfél és az Előfizető adataiban**

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

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

Amennyiben

- az Ügyfél a Szolgáltató fenti nyilatkozatának megküldését megelőzően Ajánlatát visszavonja, és így az Előfizetői Szerződés nem jön létre,
  - a Szolgáltató az Ajánlatot elutasítja,
  - a 2.1.2 d) pontja szerinti esetben az Ügyfél elfogadó nyilatkozata a Szolgáltatóhoz a Szolgáltató ajánlatának kézhezvételétől számított 15 napon belül nem érkezik meg, és így a Szolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik,
- az ajánlatot a Szolgáltató a nyilvántartásból törli.

### **2.5. 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 az irányadóak.

## **3. A Szolgáltatás tartalma**

### **3.1. A Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatás tartalma**

A Szolgáltató a jelen ÁSZF alapján műhoddal 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 és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára 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. Az Szolgáltatás minősége, biztonsága**

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

A Szolgáltatásra irányadók 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 biztonságot 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 a szolgáltatás nyújtását az Előfizető egyidejű értesítése mellett korlátozza, illetve felmondja, amelynek részletes szabályait a korlátozás vonatkozásában az 5.2. pont, míg a rendkívüli felmondásra vonatkozó szabályokat a 12.3.3 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 paramétereinek 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 sürgőtelen 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:**

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

#### **5.1.1. Általános szabályok**

A szolgáltatás szünetelésére vagy szüneteltetésére sor kerülhet mind az Előfizető, mind a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból, Előfize-

tői vagy Szolgáltatói kezdeményezésre, valamint a Felek érdekkörén kívül eső Vis Maior következtében, illetve a jelen ÁSZF-ben vagy jogszabályban meghatározott események bekövetkezése esetén.

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

A Szolgáltató köteles az Szolgáltatást 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.

Ha az Szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a Szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az Előfizető egyszeri visszakapcsolási díjat (amelynek mértékét a 2/b számú melléklet tartalmazza) köteles fizetni. Az Előfizető által kérelmében meghatározott szünetelési időtartam lejártával, amennyiben az Előfizető másként nem nyilatkozik, a Szolgáltató – külön értesítés nélkül – visszakapcsolja a Szolgáltatást.

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

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

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

Amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető vagy a nevében eljáró harmadik személy az Előfizetői Szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette, a Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést legalább 15 napos felmondási idővel megszüntetni, amelynek tartamára jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni.

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

Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve a jelen ÁSZF-ben meghatározott rendszeres karbantartások esetét –, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik (különösen ideértve a Vis Maior esetét), a szünetelés időtartama alatt az Előfizető díj fizetésére nem köteles. Ha ilyen esetben a szünetelés az egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató a szünetelés hónapjára járó előfizetési díjat a következő havi bizonylaton (ld. 7.1.3 pont) / 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 munkákat 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 Előfizetőit.

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

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

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető 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 Díjtartozásról szóló felszólításban (amely a Szolgáltató választása szerint történhet külön levélben, a Szolgáltató által megküldött bizonylaton /számlalevélen, vagy a 9.2.2.1 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;

A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatást korlátozni, ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető vagy a nevében eljáró harmadik személy az Előfizetői Szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybe vétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény - így különösen a személyes adatok - vonatkozásában megtévesztette.

A Szolgáltató az Előfizető kérelmére 72 órán belül újra biztosítja a Szolgáltatást, ha a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez. Hitelt érdemlő tudomásszerzésnek az tekinthető, amikor az Előfizető által befizetett összeget a Szolgáltató az Előfizető egyenlegére könyveli. A Szolgáltató a szolgáltatás visszaállításáért a 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 számítja fel, amelynek mértékét a 2/a sz. melléklet tartalmazza.

## **6. Ügyfélkapcsolat, Hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták**

### **6.1. A vállalt Hibaelhárítási célértékek, a Hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a Hibaelhárítására vonatkozó eljárás**

Az Előfizető a Szolgáltatással kapcsolatos Hibát a Szolgáltató jelen ÁSZF 1.3 pontjában meghatározott elérhetőségein jelentheti be. A Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatát hétköznapokon 8.00 - 22.00 óráig, hétvégén pedig 10.00 - 22.00 óráig hívhatja. Valamely Hibabejelentés Szolgáltató általi, az itt megadott időszakon kívüli elintézése, vagy a hibabehatárolási eljárás elvégzése nem keletkeztet kötelezettséget a Szolgáltató oldalán a jelen pontban megadott időtartamon kívüli eljárásra valamely más Hiba elhárítására vonatkozóan.

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.

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.

Amennyiben az Előfizető jogellenes magatartásával más Előfizetőket is érintő Hibaelhárítást hiúsít meg, felel a Szolgáltatónak okozott teljes kárért.

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

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

- Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges és a Szolgáltató által az fenti a) pont szerinti értesítésben az arra javasolt időpont az Előfizetőnek nem megfelelő, akkor a Szolgáltató által javasolt időponttól az Előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a Hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe.
- Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, és a Hiba kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a Hiba kijavítására a rendelkezésre álló határidő a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a Felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

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

A Szolgáltató köteles a Hiba elhárítását követően haladéktalanul értesíteni az Előfizetőt a Hiba elhárításáról, valamint az értesítés módját és időpontját nyilvántartásba venni. A Szolgáltató a Hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni Hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

A Szolgáltató a valós és saját érdekkörében felmerült Hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel, a Szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget, illetve a Hiba behatárolása és elhárítása során az Előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az Előfizetőre.

#### 6.1.2. A karbantartási szolgáltatások biztosítása

A Szolgáltató az általa a szolgáltatás nyújtása céljából igénybe vett elektronikus hírközlési hálózatot időszakonként ellenőrzi. A Szolgáltató a hálózat karbantartásáról esetenként és abban az esetben dönt, ha az Előfizető indokolt bejelentése vagy a Szolgáltató szakembereinek jelzése alapján a hálózat valamely szakaszának vagy elemének állagára tekintettel annak karbantartása mutatkozik szükségesnek. Amennyiben a hálózat karbantartása a szolgáltatás szünetelését vonja maga után, a Szolgáltató erről értesíti az Előfizetőt.

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

Az Előfizetők Bejelentéseiket, vagyis Panaszukat, illetve Hibabejelentéseiket megtehetik az ügyfélszolgálaton személyesen, továbbá írásban, elektronikus úton tett vagy eljuttatott, valamint telefonon tett bejelentés útján. Az Előfizető által előterjesztett Bejelentéseket a Szolgáltató nyilvántartásba veszi, megvizsgálja, és annak eredményéről az Előfizetőt legkésőbb 30 napon belül, írásban tájékoztatja.

A Szolgáltató a Hibabejelentéseket az ÁSZF 6.1 pontjában foglaltak szerint veszi nyilvántartásba és kezeli.

##### 6.2.1. Számlapanaszok intézése

Amennyiben az Előfizető a bizonylaton / számlán szereplő díjösszeget 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 bizonylaton / számlán szereplő díjösszeget vitató Díjreklamációját a vitatott díj megfizetésére irányadó határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz és a Díjreklamációt a Szolgáltató nem utasítja el annak nyilvántartásba vételét követő 5 napon belül, abban az esetben a Díjreklamációval érintett díj(tétel) vonatkozásában a díjfizetési határidő a Díjreklamáció megvizsgálásának idejével meghosszabbodik. A Díjreklamációnak a tárgyhavi bizonylaton / számlán nem vitatott díjtételeinek kifizetésére azonban nincs halasztó hatálya.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által követelt díjösszeget 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 bizonylaton / számlán szereplő jóváírása minősül, arról ezen felül külön tájékoztatást nem küld.

Ha a Szolgáltató a Díjreklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a Díjreklamáció elbírálásától számított 30 napon belül - az Előfizető választása szerint - a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető bizonylatán / 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 késedelmére esetén megillető kamat mértékét, melyet jelen ÁSZF 7.4 pontja szabályoz.

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

### 6.2.2. Kötbérigények intézése

A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles:

- 6.2.2.1 Amennyiben a Szolgáltató a **szolgáltatás nyújtását** az ÁSZF 2.3 pontjában megjelölt határidőben nem kezdi meg;
- 6.2.2.2 Amennyiben a Szolgáltató az **átírás** teljesítése kapcsán az ÁSZF 9.3.2 pontjában meghatározott határidőt elmulasztja;
- 6.2.2.3 Amennyiben a Szolgáltató az **áthelyezés** teljesítése kapcsán az ÁSZF 9.3.1 pontjában meghatározott határidőt elmulasztja;
- 6.2.2.4 Az Szolgáltatás bármely okból történő **korlátozása** megszüntetésének késedelmes teljesítése (ÁSZF 5.2 pontja) esetén.

A **Hibabejelentés** kapcsán elvégzett vizsgálatról történő előfizetői értesítés, illetve a Hiba kijavításának késedelmes teljesítése (ÁSZF 6.1 pontja) esetén a Szolgáltató

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

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

A Szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás vagy a szerződés megszűnésétől számított 30 napon belül – az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről és a kötbér teljesítésének módjáról szóló tájékoztatással együtt – köteles eleget tenni. E kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérré vonatkozó igényének bejelentéséhez. A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

- a) a kötbért a havi bizonylaton / számlán jóváírja;
- b) 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,
  - egyéb esetben postai úton fizeti meg.

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

## 6.3. Az Előfizető jogai az Szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az Előfizetőt megillető kötbér mértéke, az Szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

### 6.3.1. 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 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.

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

### 6.3.2. Az Előfizetőt megillető kötbér mértéke

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

- minden késedelmes nap után a belépési díj egy tizenötöd része;
- belépési díj hiányában az Előfizetői Szerződés alapján az adott Szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

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

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

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

6.3.2.4. A Szolgáltatás bármely okból történő korlátozása megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén (ÁSZF 6.2.2.4 pontja) a kötbér mértéke

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

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

- kétszerese az értesítés késedelmes teljesítése esetén;
- négyszerese a Hiba kijavításának késedelmes teljesítése esetén, ha a Hiba következtében az Előfizető az Szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak 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 Hiba bejelentését megelőző hat hónapra az Előfizető által az adott Előfizetői Szerződés alapján a Hibabejelentéssel érintett Szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg;
- hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén annak teljes időtartama alatt, az adott Előfizetői Szerződés alapján a Hibabejelentéssel érintett Szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg;
- ha a Hiba bejelentését megelőzően az Előfizető az adott Előfizetői Szerződés alapján a Hibabejelentéssel érintett Szolgáltatással kapcsolatban díjat még nem fizetett, akkor a havi előfizetési díj alapján egy napra vetített összeg.

### 6.3.3. Az Szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

#### A 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 valótlanak bizonyultak.

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

### 6.4.1 Az ügyfélszolgálat működése

A Szolgáltató a Szolgáltatással kapcsolatos valamennyi lényeges kérdésről, így különösen a Szolgáltatás igénybevételének feltételeiről, az ügyfélszolgálati helyeken tájékoztatja Előfizetőit, és lehetőséget biztosít az Előfizetői Szerződéssel kapcsolatos ügyintézésre.

A Szolgáltató ügyfélszolgálati irodáiban a személyes ügyélfogadást, 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 Hibabejelentéseiket.

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.

### 6.4.2. A Panaszok kezelési rendje

A Szolgáltató a nyilvántartásba vett Panaszt - amennyiben arra mód van - azonnal, de legkésőbb 15 napon belül megvizsgálja és a jogszabályi előírások betartásával az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről értesíti. Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető Panaszát elutasítja, Szolgáltató köteles az Előfizetőt írásban arról tájékoztatni, hogy Panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A Szolgáltató köteles megadni az illetékes hatóság, illetve a Szolgáltató székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét.

#### 6.4.3. Az Ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje

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

#### 6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele

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

#### 6.6. Tájékoztató 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, elérhetőségei 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, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végbe-  
rendezéssel 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 bizonylatok / számlák aláírás nélkül hitelesek.

Az Előfizetőt terhelő szolgáltatási díjak két csoportot alkotnak:

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

#### 7.1.1. Havi előfizetési díjak

##### 7.1.1.1. Havi előfizetési díj

A Szolgáltatás igénybevételéért havi előfizetési díjat az Előfizetői Szerződés alapján havonta (illetve az Előfizető eltérő választása esetén a választott gyakorisággal), az ÁSZF 7.1.3 pontjában jelölt bizonylatolási / számlázási ciklusnak megfelelően, tört havi igénybe vétel esetén az igénybe vétellel arányos mértékben számítja fel a Szolgáltató, mely díj magában foglalja a rendszerüzemeltetés, karbantartás valamint a Hibaelhárítás díját is. Egy előfizetéshez legfeljebb négy Beltéri egység igényelhető. Az egyes Beltéri egységekért a Szolgáltató jogosult külön egyszeri díjakat illetve havi díjat felszámítani.

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

2014. október 5. napjával kezdődően valamennyi Előfizető, akinek Előfizetői Szerződése határozatlan időtartamú, az Előfizetői Szerződése szerinti Szolgáltatásra a 2/a mellékletben meghatározott listaár szerinti havidíjat köteles a Szolgáltatás igénybevételéért megfizetni, kivéve, amennyiben 2014. október 5. napját követően a felek az Előfizetői Szerződésben erről kifejezetten másként állapodtak meg. Ugyancsak az Előfizetői Szerződés szerinti Szolgáltatásra a 2/a mellékletben meghatározott listaár szerinti havidíjat köteles a Szolgáltatás igénybevételéért megfizetni az Előfizető, amennyiben határozott időtartamú szerződése 2014. október 5. napját követően lejár és határozatlan időtartamra hosszabbodik meg, a határozatlan időtartam alatt, kivéve, amennyiben 2014. október 5. napját követően a felek az Előfizetői Szerződésben erről kifejezetten másként állapodtak meg. Az előzőek nem érintik a Szolgáltató azon jogát, hogy – összhangban a 7.1.5.2 és a 7.3 pontok rendelkezéseivel – a határozatlan időtartamú szerződéssel rendelkező előfizetői részére akciókat és díjkezdményeket hirdessen illetve biztosítson.

##### 7.1.1.2. 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. Bizonylat / számla kiállításának ideje, módja, gyakorisága

Az egyéni Előfizető által fizetendő havidíjról, valamint az egyéni Előfizető egyéb díjartozásairól a Szolgáltató bizonylatot állít ki, amelyre az Eht. számlával, illetve számlalével kapcsolatos rendelkezései irányadók.

A Szolgáltató általi bizonylat / számla kiállítás a Szolgáltatónál vezetett Előfizetői nyilvántartás, az Előfizető által igénybevevett szolgáltatás alapján történik. A Szolgáltató kizárólag az Előfizetői Szerződésben szereplő, illetve az Előfizetőnek biztosított és a jelen Általános Szerződési Feltételeknek megfelelő szolgáltatásról jogosult bizonylatot / számlát kiállítani, az Előfizetői Szerződésben illetve a jelen Általános Szerződési Feltételekben megjelölt díjon.



A Szolgáltató bizonylatot / számlát állít ki az esedékes díjakról és egyéb fizetési kötelezettségekről (a továbbiakban együttesen: díjak). A Szolgáltató a bizonylatot / 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 bizonylatot / számlát postai út helyett elektronikus levélben vagy elektronikus számla bemutatási rendszer útján is megküldheti az Előfizető részére. A Szolgáltató ebben az esetben díjkedvezményt adhat.

A bizonylat / számla kiállítása történhet havonta, félévente és évente. A bizonylat / számla a Szolgáltató általi megküldést követő 8. napon kézbesítettnek minősül, kivéve, ha az Előfizető a 7.1.4. pontban meghatározott általános teljesítési határidő lejárta előtt legalább 8 nappal a Szolgáltató részére ügyfélszolgálatán keresztül jelzi, hogy a tárgyhónapra vonatkozó bizonylatot / számlát nem kapta kézhez.

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

A rendszeres díjak megfizetése a – bizonylatolási / számlázási gyakoriságnak megfelelő – tárgyidőszakra vonatkozóan előre, az egyéb díjak az igénybevételt követő bizonylatolási / 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 bizonylatok / számlák befizetésének határideje a bizonylaton / számlán minden esetben fel van tüntetve. Amennyiben az esedékesség a bizonylaton / számlán egyéb módon nem kerül feltüntetésre, a díjat a legkésőbb az adott hónap 15. napjáig meg kell fizetni.

#### 7.1.5. Kedvezmények

A Szolgáltató dönthet kedvezmények, akciók felkínálásáról, amelyek a havi- vagy egyszeri díjakat érinthetik. A Szolgáltató a kedvezmények, akciók mértékét és részvételi feltételeit közzéteszi, vagy, amennyiben az adott kedvezmény, akció csak az előfizetők egy meghatározott csoportjára vonatkozik, úgy az érintett előfizetőket arról külön értesíti.

##### 7.1.5.1. Határozott időtartamú szerződéshez fűződő kedvezmény

A Szolgáltató a mindenkorin 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 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:

- amennyiben az Előfizetői szerződését a határozott időtartam alatt rendes felmondással megszünteti;
- 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.
- amennyiben a határozott időtartam alatt az Előfizető az igénybe vett szolgáltatási szinthez képest szerződés-módosítást kezdeményez, valamint, ha határozott időtartamú szerződésének közös megegyezéssel történő megszüntetésével egyidejűleg új előfizetői szerződést köt;
- 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;
- Prémium szolgáltatások esetében a fentiekon 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 egy összegben visszafizetni – kötbéreként – az egyedi Előfizetői szerződésben meghatározott kedvezményeknek (melyek lehetnek havidíjból adott, egyszeri díjból nyújtott vagy egyéb kedvezmények)

- a fenti a-b) pontokban meghatározott felmondási idő lejártáig; illetve
- 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.

Amennyiben az egyedi Előfizetői Szerződésben rögzített határozott időtartam eltelt, és az Előfizető újabb határozott időtartamra nem köt Előfizetői Szerződést, akkor a határozott időtartam lejártával – amennyiben az Előfizető és a Szolgáltató másként nem állapodtak meg – az

Előfizető Szerződés időtartama meghosszabbodik és határozatlan időtartamúvá válik. Ebben az esetben a Szolgáltató a határozott időtartam lejártát megelőzően értesíti az Előfizetőt a határozatlan időtartamú szerződésre irányadó listaárakról és az esetleges díjkezdvényekről.

#### 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. A kedvezőbb feltételeket és alkalmazásuk szabályait a Szolgáltató által meghirdetett akciós feltételek tartalmazzák, amelyek közzétételükkel az Előfizetői Szerződés részévé válnak, amennyiben az akciós feltételek, kedvezmények csak az Előfizetők egy meghatározott csoportját érintik és ezen Előfizetőket a Szolgáltató külön értesíti, úgy az értesítés válik az Előfizetői Szerződés részévé. Amennyiben a kedvezmény az akciós feltételekben / 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 akciós feltételek / értesítés szerint a kedvezmény határozatlan időtartamon keresztül jelent az ÁSZF-ben foglalt díjakhoz képest alacsonyabb díjazást, a Szolgáltatás a kedvezményes díjon a Szolgáltató ellenkező értesítéséig illetve az akciós feltételek módosításáig vagy visszavonásáig vehető igénybe.

Ezen, a kedvezmények megvonásáról vagy módosításáról avagy az akciós feltételek visszavonásáról 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: a tartozás összegének a Ptk. 6:48 § (1) bekezdésében és 6:155 (1)-(2) bekezdésben meghatározott, a késedelemmel érintett naptári félév első napján érvényes jegybanki alapkamattal megegyező mértékű késedelmi kamat százaléknak és a késedelmes napok számának szorzata.

A késedelmes időszak első napja a befizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamat százalékos mértéke egyéni Előfizető esetében a Ptk. 6:48 § (1) bekezdésében meghatározott mérték, Üzleti Előfizető esetén a Ptk. 6:155 § (1)-(2) bekezdése szerinti mérték.

Késedelmi kamat illeti meg a Szolgáltatót alaptalan Díjreklamáció esetén a fizetési határidőig be nem fizetett számlaösszegre vonatkozóan. A Szolgáltató által hibásan kiszámlázott és pénzügyileg rendezett tételek esetében – az Előfizetői Díjreklamáció jogossága esetén – az Előfizetőt a fent hivatkozott késedelmi kamattal egyező mértékű jóváírás illeti meg a befizetés és az Előfizetőnek való visszautalás közti időszakra.

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

#### 7.2.1. Fizetési módok

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

A fent 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 bizonylat / 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 bizonylatán / számlán szereplő összeget a Szolgáltató részére a bizonylaton / számlán szereplő azonosító adatok megadásával megfizeti, a Szolgáltató az adott teljesítést az adott bizonylattal / 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:

- régebben lejárt tartozás;
- azonos lejárat esetén az Előfizetőre terhesebb tartozás;
- 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 bizonylatán / 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. Az akciók és akciós díjak elérhetősége

A Szolgáltató dönthet kedvezmények, akciós ajánlatok felkínálásáról, amelyek a havi- vagy egyszeri díjakat érinthetik. A Szolgáltató a kedvezmények, akciók mértékét és részvételi feltételeit Honlapján közzéteszi, vagy, amennyiben az adott kedvezmény, akció csak az előfizetők egy

meghatározott csoportjára vonatkozik, úgy az érintett előfizetőket külön értesíti. A Szolgáltató az egyes akciókban választása szerint határozza meg a részvételre jogosultak körét, és a részvétel egyéb feltételeit. A Szolgáltató – mivel szerződéskötési kötelezettség nem terheli – jogosult az akcióban való részvételt bármely Előfizető vagy Ügyfél tekintetében megtagadni.

#### **7.4. A kártérítési eljárás szabályai**

Amennyiben az Előfizetőt a Szolgáltató eljárása, magatartása okán kár éri, az Előfizető jogosult a kártérítés iránti igényét – az annak igazolására szolgáló, a polgári jog általános szabályai szerint a kártérítési igény elbírálásához szükséges minden adat megadásával – a jelen ÁSZF 6.2 pontjában meghatározott módon a Szolgáltató felé bejelenteni. A kártérítési igény elbírálásához szükséges minden adat hiánytalan beérkezését követően a Bejelentést a Szolgáltató a jelen ÁSZF 6.2 pontjában meghatározott általános szabályok szerint vizsgálja és válaszolja meg az Előfizető részére.

#### **7.5. A kötbér meghatározása, mértéke és módjai**

A Szolgáltató a jelen ÁSZF 6.2.2 pontjában meghatározott szerződésszegése esetén az Előfizető részére a jelen ÁSZF 6.3.2 pontjában meghatározott mértékű kötbér megfizetésére köteles.

### **8. A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai**

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

### **9. Szerződés időtartama**

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

##### **9.1.1. A szerződés időtartama, a legrövidebb szerződési időszak**

Az Előfizetői Szerződés határozott és határozatlan idejű lehet. Határozott idejű szerződés legfeljebb 24 (huszonnégy) hónapos időtartamra vagy a mindenkori akciós ajánlatokban meghatározott időtartamra köthető. Amennyiben az egyedi Előfizetői Szerződésben rögzített határozott időtartam eltelt, és az Előfizető újabb határozott időtartamra nem köt Előfizetői Szerződést, akkor a határozott időtartam lejártával – amennyiben az Előfizető és a Szolgáltató másként nem állapodtak meg – az Előfizető Szerződés időtartama meghosszabbodik és határozatlan időtartamúvá válik. Ebben az esetben a Szolgáltató a határozott időtartam lejártát megelőzően értesíti az Előfizetőt a határozatlan időtartamú szerződésre irányadó listaárakról és az esetleges díjkezdvezményekről.

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

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

A Szolgáltatás körébe nem tartozó, 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.

##### **9.2.1. Szerződésmódosítás fajtái, alakisége**

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

A szerződés módosításra a szerződéskötésre vonatkozó eljárási szabályokat kell alkalmazni, azaz a szerződés módosítható írásban, szóban vagy ráutaló magatartással. Az Előfizető bármilyen szerződésmódosítási kérelmének (kivéve áthelyezés) a Szolgáltató csak abban az esetben tesz eleget, ha Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben fennálló, nem vitatott Díjtarozása nincs.

Távollévők közötti szerződésmódosítás kezdeményezése esetén, ha a módosítást az Előfizető képviselőjében harmadik személy az Előfizető Ügyfélszámának és az ügyfélszolgálat által kért személyes adatainak megadásával kezdeményezi, a Szolgáltató a harmadik személyt az Előfizető által szerződésmódosításra meghatalmazott képviselőnek tekinti. Ezek a rendelkezések nem alkalmazhatók, ha az Előfizető a Szolgáltatóval közölt írásbeli nyilatkozatban eltérően rendelkezett.

##### **9.2.2. A Szolgáltató egyoldalú módosítási joga**

9.2.2.1. A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést az alábbi esetekben módosíthatja egyoldalúan:

- a) ha azt jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy
- b) az egyedi előfizetői szerződésben vagy ÁSZF-ben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy – amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik – a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását. Ilyen, a Szolgáltatót az egyedi előfizetői szerződés egyoldalú – lényegesnek nem minősülő – módosítására feljogosító esetek a következők:
  - 1.) a gazdasági (különösen az üzemeltetési, működési költség változása, infláció) és/vagy műszaki (pl. hálózati fejlesztések) körülmények olyan változása, amelyek következtében a Szolgáltató az Előfizetőknek nyújtott szolgáltatást a korábbiakhoz képest megváltozott feltételekkel képes csak nyújtani;

- 2.) a szolgáltatások megfelelő minőségének biztosításának szükségessége;
  - 3.) az elírások javítása;
  - 4.) a közérthetőséget szolgáló, az adott rendelkezés tartalmát vagy a már nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit érdemben nem érintő javítások, pontosítások, átfogalmazások, a szöveg szerkezetében történt módosítások (ideértve az egyes szolgáltatási csomagok nevének módosítását is);
  - 5.) ha a szerződéses jogviszonyok, szerzői jogi okok, az előfizetői igények, a jelszolgáltatás körülményei vagy egyéb érdekek, körülmények figyelembe vételével (ide értve az Előfizetői igények, valamint a műsordíjak gazdasági hatásának és a műsorok minőségi jellemzői adatainak összevetését is) a programválaszték, a programcsomagokban található csatornák, vagy a programcsomagok száma, összeállítása módosul;
  - 6.) amennyiben a módosítás az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás valamely jellemzője, vagy valamely rendelkezés tekintetében az Előfizetőre nézve kedvező változást eredményez;
- c) Vis Maior, 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.
- d) az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az előfizető számára előnyös módon változnak meg.
- e) a módosítást a kínált csatornák összetételében bekövetkezett változás indokolja:
- 1.) az adott csatorna programcsomagból történő kivétele a lakossági felméréseken alapuló nézettségi adatokkal indokolható; vagy
  - 2.) valamely programcsomag vagy csatorna kínálatban történő szerepeltetésére vállalt határidő eltelt.

A Szolgáltató bármikor jogosult az e) 2.) szerinti határidőt megjelölni, vagy megváltoztatni valamely csatorna, vagy programcsomag vonatkozásában. E tényről függetlenül is jogosult azonban a csatornakiosztás egyoldalú módosítására jogszabályban megengedett esetben. Az Előfizetői Szerződés lényeges módosításnak minősül különösen a Szolgáltatás igénybevételének feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás.

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

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

Ha jogszabály az Előfizető értesítését írja elő és a Szolgáltató a szolgáltatás jellegéből adódóan nem köteles bizonylatot / számlalevelet küldeni, illetve ha az értesítés bizonylaton / számlalevélben történő teljesítésére azért nincs mód, mert az értesítés jogszabály által előírt időpontja a bizonylat / számlalevél Előfizetőnek történő, Szolgáltató általános szerződési feltételei által meghatározott megküldési időpontját megelőzi, a Szolgáltató választása 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, amely-lyel 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 számlaértéstartó elektronikus levélben vagy
- az elektronikus számlában, amennyiben lehetséges a számlaértéstartó 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 megtörténte az Előfizető érdekkörében fennálló körülmény miatt nem állapítható meg, az értesítést – az ellenkező bizonyításáig – a Szolgáltató legalább két alkalommal, legalább 5 napos időközzel megtett kézbesítési kísérletét követő napon úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

A 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.

9.2.2.2. A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételeket a 9.2.2.1 pontban meghatározott, és az alábbi esetekben módosíthatja egyoldalúan:

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

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

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

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

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

A Szolgáltató nem köteles a 30 (harcinc) 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.

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

Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítés kézhezvételétől, illetőleg a közlemény megjelenésétől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult – azonnali hatállyal – felmondani az Előfizetői Szerződést.

Amennyiben az Előfizető az egyedi Előfizetői Szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy a Szolgáltatást meghatározott időtartamig, az ebből eredő kedvezményekért veszi igénybe, úgy az Előfizető a Szerződést csak akkor mondhatja fel jogkövetkezmények nélkül, ha a módosítás az általa igénybe vett kedvezményeket kedvezőtlenül érinti. Amennyiben az Előfizető e feltételekkel mondja fel a Szolgáltatásra irányuló Szerződést, úgy a Szolgáltató nem követelheti a kedvezményeknek a felmondást követő időszakra eső összegét.

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

Amennyiben a Szolgáltató az egyoldalú Előfizetői Szerződés vagy ÁSZF módosításról szóló értesítésében megadott határidőn belül az Előfizető nem él a Szolgáltatói szerződésmódosítás esetére megillető jogával, úgy ezen magatartások az Előfizető részéről a módosított feltételek elfogadását jelentik.

Amennyiben az Előfizetői Szerződés vagy ÁSZF módosítására a Szolgáltatási díjak változása miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása elfogadásnak minősül, ha arról a Felek az Egyedi Előfizetői Szerződésben ekként állapodtak meg.

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

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

Az előfizetői szerződés kétoldalú, közös megegyezésen alapuló módosítását bármelyik fél kezdeményezheti. A ráutaló magatartással kötött

előfizetői szerződések kivételével a kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó ajánlat csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az Előfizető kifejezett, tevőlegesen magatartással elfogadta. 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 szolgáltatási ajánlat elfogadásához. Amennyiben az elfogadáshoz írásbeli nyilatkozat megtétele szükséges, azt az Előfizető postai vagy elektronikus levélben megküldött nyilatkozat útján teheti meg.

A nyilatkozattétel elmulasztása – ráutaló magatartással létrejött Előfizetői Szerződés kivételével – nem minősülhet az Előfizető vagy az Ügyfél számára többletterhet jelentő, az adott (Előfizető által igénybe vett) szolgáltatáshoz kapcsolódó új, illetve kiegészítő szolgáltatás megrendelését eredményező szerződésmódosításra vonatkozó Ajánlat elfogadásának.

Amennyiben az előfizetői szerződés módosítására díjváltozás miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása – amennyiben erről az Előfizető és a Szolgáltató az egyedi előfizetői szerződésben megállapodtak – mint ráutaló magatartás elfogadásnak minősül abban az esetben, ha a Szolgáltató az Előfizetőt a bizonylaton / számlán, illetve számlalevélen, postai úton vagy – az Előfizető hozzájárulása esetén – elektronikus levélben megfelelően értesítette.

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.

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

#### **9.3.1. Áthelyezés**

Az Előfizetői Hozzáférési Pont áthelyezésének műszaki feltételeinek megteremtésére (így különösen a kültéri egység biztosítására) az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésére vonatkozó rendelkezések (jelen ÁSZF 2.1.5 illetve 2.3 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 annak eredményéről az Előfizetőt írásban értesíti.

Amennyiben a kérelem teljesítésének műszaki feltételei fennállnak, Szolgáltató az Előfizető áthelyezésre irányuló kérelmét az igény beérkezésétől számított 30 (harminc) napon belül, vagy az Előfizető által az igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb annak beérkezésétől számított 3 (három) hónapon belül az ÁSZF 5. pontjában foglalt, az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésére vonatkozó szabályok szerint teljesíti. 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 Szolgáltató által végzett áthelyezés díjköteles, melynek mértékét a 2/b melléklet tartalmazza. 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 12.1. j) pontban foglalt lehetetlenülésének minősül, melynek következtében a 30. napon az előfizetői szerződés megszűnik.

#### **9.3.2. Átírás**

Szolgáltató az Előfizető kérésére – a 2/b sz. mellékletben meghatározott átírási díj fizetése ellenében – módosíthatja az Előfizetői Szerződést, ha az Előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be anélkül, hogy az Előfizetői Hozzáférési Pont helye megváltozna. Nem tekintendő átírásnak az Előfizető adatainak változása, amennyiben személye nem változik. Az Előfizető átírás esetén belépési díj fizetésére nem kötelezhető.

Előfizető és az új Ügyfél közös kérelme alapján a Szolgáltató az Előfizetői Szerződést a Szolgáltató által meghatározott alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 (tizenöt) napon belül átírja az új Ügyfélre, amennyiben a műszaki feltételek nem változnak, és az új Ügyfél az Előfizetői Hozzáférési Pontnak hely 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 alkalmazhatók 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.

### 9.3.3 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 2.3 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 Díjtartozása 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 bízza 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.

### 9.3.4. Változás az Előfizető adataiban

Előfizető az Előfizetői Szerződésben szereplő adatokban bekövetkezett változást – ideértve a számlázási cím változását is – köteles haladéktalanul, de legkésőbb az adatváltozást követő 15 (tizenöt) napon belül bejelenteni a Szolgáltatónak. A bejelentés elmulasztásából vagy késelemes teljesítéséből eredő kárért a Szolgáltató nem felel.

## 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.

### 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 képviselőjére 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 névjegyzékhez, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásához, értéknövelt szolgáltatások nyújtásához, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez, tételes számla igényléséhez, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok, egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat)**

Amennyiben a Szolgáltató a Szolgáltatásra kötött Előfizetői Szerződésben Üzleti Előfizetőkre az Eht-ban vagy a Rendeletben meghatározott eltérést alkalmaz, és az igénybe vett szolgáltatás Egyéni Előfizetők részére is elérhető, a KKV-k az Előfizetői Szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal jogosultak kérni az Egyéni Előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásában történő alkalmazását.

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

Az Előfizető jogosult a szerződés megkötésekor vagy azt követően nyilatkozni arról, hogy adatai közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás, valamint a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (a továbbiakban: Grt.) 6. §-ának hatálya alá nem tartozó közvetlen üzletszerzés, illetve egyéb, a Grt. szerinti reklámnak nem minősülő tájékoztatás céljából felhasználásra kerüljenek. Az Előfizető ezen nyilatkozatát írásban jogosult módosítani és a Szolgáltató a módosítást a nyilvántartásaiban legfeljebb 8 (nyolc) napon belül átvezeti.

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

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

**12. Az Előfizetői Szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az Előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a Szolgáltató a szerződést felmondaná**

**12.1. Az Előfizetői Szerződés megszűnésének esetei**

Az Előfizetői Szerződés megszűnik:

- a) a szerződésben meghatározott idő elteltével;
- b) az Előfizető halálával, vagy jogutód nélküli megszűnésével;
- c) Szolgáltatói és Előfizetői rendkívüli felmondással;
- d) az Előfizető rendes felmondásával;
- e) Szolgáltatói rendes felmondással;
- f) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével;
- g) egyéni Előfizető elhalálozása esetén;
- h) Üzleti Előfizető jogutód nélküli megszűnésével;
- i) a felek közös megegyezésével;
- j) Az Eht. 134. § (11) bekezdésében foglalt felhatalmazása alapján a szolgáltatás nyújtásának lehetetlenülése esetén;
- k) a 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).
- l) az Előfizetőnek az Előfizetői Hozzáférési Pontnak helyet adó ingatlan használatára való jogosultsága megszűnik, az erről való tudomás-szerzés napjával

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

**12.2. Előfizetői felmondás**

Az Előfizető a határozatlan idejű Előfizetői Szerződést legfeljebb 8 napos felmondási határidővel bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül rendes felmondás útján felmondani.

A felmondást valamely ügyfélszolgálati irodához, illetőleg a központi ügyfélszolgálatához kell eljuttatni, írásban, szóban vagy telefonon tett bejelentéssel. Az Előfizetői Szerződés megszűnése nem mentesíti az Előfizetőt a jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítésének, illetve az Előfizető birtokában levő Beltéri egységek visszaszolgáltatásának kötelezettsége alól.

Amennyiben az Előfizető – az Előfizető azonosítására alkalmas módon – felmondási szándékát a Beltéri egység egyidejű visszaszolgáltatásával a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában kifejezetten jelzi, az Előfizető Szerződés jelen pont szerint a Beltéri egység átadásának és a felmondás közlésének napjától számított felmondási idővel megszűnik. Az Előfizető és a Szolgáltató megállapodhatnak abban, hogy az Előfizető egy általa megjelölt határnapra mondja fel az Előfizetői Szerződést. Ebben az esetben az Előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában



köteles megjelölni azt a határnapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. A Szolgáltató e határnapon köteles a szolgáltatást megszüntetni.

Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy a Szolgáltatást igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő következmények figyelembevételével kötötte meg, a határozott időtartamra megkötött előfizetői szerződést az Előfizető csak az Előfizető által igénybe vett kedvezmények visszatérítésének terhével mondhatja fel.

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

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

### 12.3. Szolgáltatói Felmondás

#### 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 partnerein 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 vételeezi 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 (ide értve a médiabox biztonsági címkéjének, illetve a Dekódoló kártyának a sérülését is, mellyel szerzői jogi jogsértést követ el a szerzői jogokról szóló 1999. évi LXXVI. törvény értelmében), és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítés közzétételétől számított 3 napon belül sem szünteti meg;

A Szolgáltató a szerződésszegés megszüntetésére értesítésében a 12.3.3 (b) pont esetében 8 napot, egyéb szerződésszegés esetében 3 (három) napot biztosít.

#### 12.3.4. A Szolgáltató rendkívüli felmondása az Előfizető Díjtartozása miatt

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

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani az Előfizetői Szerződést, ha

- a) a Díjtarozás összege nem haladja meg
  - az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget; illetve
  - havi előfizetési díj hiányában vagy 10 000 (tízezer) forintnál magasabb előfizetési díj esetén a 10 000 forintot; vagy ha
- b) az Előfizető a Díjtarozás összegszerűségét 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.

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

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás felmondása helyett az Előfizető Díjtarozása esetén 3 (három) havi Előfizetői díjnak megfelelő vagyoni biztosítékot kérni.

Amennyiben az Előfizető a biztosítékadási kötelezettségének eleget tesz, úgy a Szolgáltató a Szerződést nem mondja fel. Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az Előfizetői Szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

A 12.3.3. és 12.3.4. pontban foglalt felmondási ok fennállása esetén a Szolgáltató a felmondási idő alatt – amennyiben annak oka az Előfizető szerződésszegése – jogosult az Szolgáltatás(oka)t az Eht. 137. §-a, illetve az ÁSZF 5.2 pontjában foglaltak szerint korlátozni.

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

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

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

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

Az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén az Előfizető köteles a Beltéri egységet rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban a szerződését megszűnését követő 8 munkanapon belül visszaszolgáltatni, e körben valamely ügyfélszolgálati irodában vagy forgalmazói ponton leadni. 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 2.1.1. pont alapján biztosítékot / letéti díjat fizetett a Szolgáltató részére, a Szolgáltató jogosult a kára összegét a biztosíték illetve letéti 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 eszköz-átvételi kötelezettséget a Szolgáltató oldalán.

A Beltéri egység késedelmes visszaszolgáltatása esetén – kártérítési igényének fenntartása mellett – a Szolgáltató az eszköz visszavételére nem köteles.

### **13. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a közvetítőválasztást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban;**

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

### **14. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei:**

#### **14.1. 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.
- Szerződészerűen teljesíteni minden egyéb, a jelen ÁSZF-ben vagy jogszabályban meghatározott kötelezettségét.

#### 14.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

Az Előfizető köteles a szolgáltatást rendeltetésszerűen, azaz szerződészerűen használni. Az Előfizető köteles a szolgáltatás igénybevétele során az ÁSZF-ben és az Előfizetői Szerződésben meghatározott szabályokat, illetve a mindenkor hatályos jogszabályokat betartani. Az Előfizető felelősséggel tartozik a Szolgáltató felé az Előfizetői Szerződés megszegéséből eredő károkért.

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

Ezen kötelezettségeket az ÁSZF 12.3.6 pontja tartalmazza.

#### 14.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás

Az Előfizető a Szolgáltató részére megadott adataiban bekövetkezett bármely változást haladéktalanul, de legkésőbb a változás bekövetkeztét követő 3 munkanapon belül köteles a Szolgáltató részére bejelenteni, és együttműködési kötelezettsége körében a Szolgáltató szerződészerű teljesítéséhez szükséges egyéb információkat, nyilatkozatokat megadni.

Az Előfizető az ÁSZF 14. pontjában, illetve az ÁSZF-ben rögzített kötelezettségeinek megszegése a Szolgáltató terhére nem eshet, így különösen, ha valamely Szolgáltatói kötelezettség teljesítésének feltétele, vagy lényeges eleme az Előfizető együttműködése, vagy közreműködése, úgy a Szolgáltató mindaddig nem esik késedelembe, amíg az Előfizető együttműködési kötelezettségének maradéktalanul eleget tesz. Ilyen esetben a Szolgáltató számára, a teljesítésre nyitva álló határidők az Előfizető kötelezettségeinek teljesítéséig eltelt idővel meghosszabbodnak.

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

Az egyes 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

**1. sz. Melléklet: Csatornakirosztás, programcsomagok**

A Szolgáltató az Eht. 132. § 2a a) pontja alapján 2015. január 31. napjában határozza meg a csatornák szerepeltetésének vállalt időpontját.

UPC Direct csatornakirosztás						
Csomagok		Tematika		Prog- ramhely	Csatorna	Nyelv
Direct+ 88 csatorna	Direct Medium 65 csatorna	Direct Light 19 csatorna	Közszolgálati	1	m1	magyar
				2	m2	magyar
				3	Duna TV	magyar
				4	Duna World	magyar
			Magyar csatornák	5	TV2	magyar
				6	RTL Klub	magyar
				7	Viasat3	magyar
				8	STORY4	magyar
				10	FEM3	magyar
				11	Cool	magyar
				12	Viasat6	magyar
				16	Echo TV	magyar
				69	Film Café	magyar
				Zene	17	N�ta TV
			131		VIVA	magyar
			Hírek, idegen nyelvű csatornák	150	CNN	angol
				152	CNBC***	angol
				153	Bloomberg***	angol
				162	CCTV News	angol
		Magyar csatornák	111	m1 HD**	magyar	
			14	ATV	magyar	
			23	M3	magyar	
		Szórakoztató programok	9	STORY5	magyar	
			13	PRO4	magyar	
			19	RTL 2	magyar	
			20	RTL+	magyar	
			21	Sorozat+	magyar	
			22	Super TV2	magyar	
			30	Universal Channel	magyar/angol/cseh	
			31	Comedy Central	magyar	
			34	CBS Reality	magyar/angol/cseh	
			38	TV Paprika	magyar/cseh	
		144	Fashion TV***	angol		
		Természet és dokumentumfilmek	40	Spektrum	magyar	
			41	Discovery Channel	magyar*/angol/cseh	
			43	TLC	magyar/angol	
			46	National Geographic Channel	magyar/angol/cseh	
			47	Nat Geo Wild	magyar/angol/cseh	
			48	Animal Planet	magyar*/angol/cseh/román	
			50	Travel Channel	magyar*/angol/cseh	
			53	HISTORY	magyar/angol/cseh/román	
		55	DoQ	magyar*/angol/cseh		
		Filmek	70	Film M�nia	magyar	
			72	Film+	magyar	
29	Paramount Movie Channel		magyar			
Sport	85	Eurosport	magyar*/angol/cseh/román			
	86	Eurosport2	magyar*/angol/cseh/román/d�n			
	87	Extreme Sports Channel	magyar*/angol/román			
	90	Fishing&Hunting	magyar*/angol/cseh			

		Zene	18	Muzsika TV	magyar
			130	MTV	magyar
			132	MTV Music	angol
			133	MTV Rocks	angol
			134	MTV Hits	angol
			135	MTV Dance	angol
			137	VH1	angol
			138	VH1 Classic	angol
			143	Mooz Dance	angol
		Hírek, idegen nyelvű csatornák	164	France24	angol
			165	TV5MONDE	francia
		Gyerekműsorok	100	Disney Csatorna	magyar/angol/cseh
			101	JimJam	magyar/angol/cseh/román/holland
			102	Nickelodeon	magyar/angol/cseh/román
			103	Minimax/C8	magyar/cseh
			104	ducktv	szlovák
			109	Megamax	magyar
		Magyar csatornák	15	HírTV	magyar
		Szórakoztató programok	25	AXN	magyar*/angol/cseh
			26	AXN White	magyar*/cseh/román
			27	AXN Black	magyar*/cseh/román
			37	Spektrum Home	magyar/cseh
			32	Comedy Central Extra	angol
		Természet és dokumentumfilmek	42	Discovery Science	magyar/angol/cseh
			44	Discovery World	magyar/angol/cseh
			45	Discovery ID	magyar/angol/cseh/román
			51	Viasat Explorer	magyar/angol/cseh/román
			52	Viasat History	magyar/angol/cseh
		Filmek	54	DaVinci Learning	magyar/angol/román
			71	AMC	magyar/angol/cseh/román
		Sport	73	FilmBox	magyar
			80	Sport1	magyar
			81	Sport2	magyar
83	SportKlub		magyar		
88	Auto Motor Sport		cseh/német (felirat: román)		
89	SportM		magyar		
Gyerekműsorok	91	Blackbelt TV	angol		
	105	Cartoon Network/TCM	magyar/angol		
	108	Nick Jr***	magyar		
Felnőtt	106	Boomerang	magyar/angol/lengyel/görög		
	170	Blue Hustler	angol		
Prémiumcsomagok	Direct HD	HD csatornák**	112	RTL Klub HD	magyar
			114	Discovery Showcase HD	angol
			115	Animal Planet HD	magyar/angol/cseh
			117	Travel Channel HD	magyar*/angol/cseh
			118	HISTORY HD	magyar/angol/cseh/lengyel
			119	National Geographic HD	magyar/angol
			120	Nat Geo Wild HD	magyar/angol
			122	Eurosport HD	magyar*
			123	Eurosport2 HD	magyar*
			124	Sport1 HD	magyar
			126	Sundance Channel HD	angol
129	Mooz Dance HD	angol			

Prémiumcsomagok	HBO Pak	Filmek	60	HBO	magyar/magyar/eredeti
			61	HBO2	magyar/angol/cseh
			62	HBO Comedy	magyar/angol/cseh/román
	HBO MaxPak (az HBO Pak csomag csatornáit is tartalmazza)	Filmek	63	Cinemax	magyar/angol/cseh/román
			64	Cinemax2	magyar/angol/cseh/román
			125	HBO HD**	magyar/eredeti
	FilmBox Pak	Filmek	66	FilmBox Plus	magyar/cseh
			67	FilmBox Family	magyar/cseh
	FilmBox Pak	Felnőtt	171	Hustler TV	angol
			172	Private TV	angol

Minden csomagban elérhető	Rádió	201	MR1 – Kossuth Rádió	magyar
		202	MR2 – Petofi Rádió	magyar
		203	MR3 – Bartók Rádió	magyar

SuperPak	Direct+
	Direct HD
	FilmBox Pak
	Ingyenes Direct DVR

Music Choice	A Music Choice egy 10 digitális csatornát tartalmazó szolgáltatás, Direct Medium, Direct+ és SuperPak alap csomag megrendelése esetén és mpeg4 kompatibilis mediaboxszal érhető el.
--------------	---

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

\*\* Az m1 HD, a Direct HD csomag csatornáit 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) 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.) Direct Light csomag és első médiabox	4.500 Ft
3.) Direct Medium csomag**	4.200 Ft
4.) Direct Medium csomag és első médiabox	5.200 Ft
5.) Direct+ csomag**	5.240 Ft
6.) Direct+ csomag és első médiabox	6.240 Ft
7.) SuperPak csomag és első DVR mediabox	12.240 Ft
6.) Direct Medium DVR csomag: tartalma megegyezik a Direct Medium csomagéval, a beltéri egység típusa Philips DSR 8111	6.770 Ft
7.) Direct+ DVR csomag: tartalma megegyezik a Direct+ csomagéval, a beltéri egység típusa Philips DSR 8111	7.810 Ft

Prémium csomagok (Prémium szolgáltatások)	Havi előfizetési díjak - bruttó (Ft)
1.) HBO Pak	3.075 Ft
2.) HBO MaxPak	3.645 Ft
3.) FilmBox Pak	2.000 Ft
4.) Direct HD	2.500 Ft

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

Ajánlatok több TV-re	Havi előfizetési díjak - bruttó (Ft)
1.) 2. mediabox igénybevétele esetén fizetendő havi használati díj	2.605 Ft
2.) 3. mediabox igénybevétele esetén fizetendő havi használati díj	2.605 Ft
3.) 4. mediabox igénybevétele esetén fizetendő havi használati díj	2.605 Ft
4.) 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 / Direct Light csomag / Direct Medium csomag / Direct+ csomag / SuperPak csomag / Direct Medium DVR csomag / Direct+ DVR csomag / Családi csomag.

A Direct Light csomag csak önállóan rendelhető, akár több mediabox-szal, azaz a Direct Light csomag mellé Direct DVR, Direct HD 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 Direct DVR, Direct HD és Prémium csomagok (Prémium szolgáltatások) nem vehetők igénybe.

\*\* Az ÁSZF 7.1.1.1. pontjának megfelelően azon Előfizetőkre is irányadó listaár, akik 2014. október 5. napján fennálló határozatlan idejű Előfizetői Szerződésük, vagy 2014. október 5. napját követően határozatlan időtartamúvá váló Előfizetői Szerződésük alapján Direct Medium vagy Direct+ csomagot saját tulajdonukban álló, vagy egyéb, nem a Szolgáltató által biztosított médiaboxszal vesznek igénybe.

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, SportKlub, MGM	1.305 Ft
3.) Plusz Sport: tartalmazza a Plusz csomag csatornáit + SPORT1 és SPORT2 csatornákat	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

**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
Dekódoló kártya letéti díj	3.000 Ft
Átírásiért, áthelyezésért fizetendő adminisztrációs díj	1.000 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 távirányító elvesztése, megsemmisülése vagy rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válása esetén fizetendő díj minden távirányító 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
Bizonylat / számla ismételt megküldése (másolat díja)	200 Ft
Részletfizetés engedélyezésének adminisztrációs díja	1.500 Ft
1. fizetési felszólítás díja	250 Ft
2. fizetési felszólítás díja	500 Ft
Felmondó levél kiküldésének díja	600 Ft
Kikapcsolt Szolgáltatás visszakapcsolásának díja	4.500 Ft

**Letéti díj:** A Szolgáltató által az Előfizető birtokába és használatába adott Beltéri egység és/vagy Dekódoló kártya értékének biztosítékként szolgáló, a Szerződés megkötése utáni első bizonylaton / 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 eltelt idő órákban mérve.	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 <sup>-3</sup>  ≤1x10 <sup>-8</sup>
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 végrehajtatja.
- (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)]:

- Az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
- Természetes személy Előfizető esetén az Előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje (átutalással történő díjfizetés esetén bankszámlaszáma);
- Nem természetes személy Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint pénzforgalmi jelzőszáma;
- Az Előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója;
- Az Előfizető címe és az állomás típusa;
- Az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;
- A hívó és a hívott Előfizetői számok;
- 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;
- A Szolgáltatás dátuma;
- Az Előfizető által választott kedvezmények, hűségnyilatkozat;
- Az Előfizető által választott díjfizetési mód és fizetési periódus;
- A díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok;
- Tartozás hátrahagyása esetén az Előfizetői Szerződés felmondásának eseményei;
- A Szolgáltatás igénybevételehez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által letiltott – Előfizetői Végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok;
- a Szolgáltatás kiesésének, hibájának, korlátozásának időtartama;
- 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)]:

- Az Előfizető értesítési címe, telefonszáma és elektronikus levelezési címe;
- amennyiben szükséges, az Előfizetői Szolgáltatás megnevezése, a Hozzáférési Pont címe, az Előfizető Ügyfélszáma;
- Előfizetői Panasz, Bejelentés rövid leírása;
- A Bejelentés / Panasz megtételének időpontja (év, hónap, nap, óra);
- A Bejelentés / Panasz kivizsgálásának eredménye;
- A Bejelentés / Panasz orvoslásának módja, időpontja (év, hónap, nap, óra);
- Az Előfizető értesítésének módja és időpontja.

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

- Az Előfizető / bejelentő értesítési címe vagy más azonosítója;
- Az Előfizetői / bejelentői hívószám vagy más azonosító;
- A hibajelenség leírása;
- A hibabejelentés időpontja (év, hónap, nap, óra);
- A hiba okának behatárolására tett intézkedések és azok eredménye;
- A hiba oka;
- 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 (címéről);
- 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. a) – b) szerinti adatok	Eht. 157. § (2) Eht. 159/A. § (1) a)	Az Előfizetői Szerződés megszűnését követő legalább 1 (egy) év
1/a.	Beltéri egység sorozatszám	Eht. 154. § (3) bek.	a szerződés megszűnését követő legalább 1 év (elévülés)
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 Hozzáférfési 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 igénybevételének 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 követő legalább 1 (egy) év
7.	A Szolgáltatás igénybevételének dátuma – 4.1 i) szerinti adat	a) Eht. 157. § (2) g) b) Eht. 159/A. § (1) d)	a) Az Előfizetői Szerződés megszűnését követő legalább 1 (egy) év b) Az Előfizetői Szerződés megkötését követő legalább 1 (egy) év
8.	Díjfizetéssel, díjtartozással összefüggő adatok	Eht. 157. § (2) h)	Az Előfizetői Szerződés megszűnését követő 1 (egy) év 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 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 szolgáltatóknak és az érintett Előfizetőnek a törlés tényéről.

6.2 A 4.2 és a 4.3 pontok szerinti adatokat a Szolgáltató legalább egy (1) évig megőrzi. A Szolgáltató az adatokat a hiba elhárítását vagy a Panasz elbírálását követő esetleges jogvitára nyitva álló határidő leteltéig vagy a jogvita jogerős lezárásáig, illetve a Szolgáltatás minőségével a összefüggésben számára a jogszabályban előírt statisztikai 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); A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság elnökének 6/2011. (X.6.) NMHH rendelete az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól 10. § (1)].

6.5 Az Előfizető hozzájárulása alapján kezelt adatok az Előfizetői hozzájárulás módosításáig, illetve visszavonásáig kezelhetők.

6.6A 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 igénybevételével kapcsolatos, az érintett Szolgáltatás nyújtásával összefüggésben a Szolgáltató által az Eht. 159/A. §-a szerinti adatokat.

6.7Az adatkezelés időtartamának lejártával az Előfizető személyes adatait a Szolgáltató az érintett beazonosítását a továbbiakban lehetlenné 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**

- saját üzletszerzési célból, ügynököknek, értékesítőknek, illetőleg
- 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 e hozzájárulását az ügyfélszolgálaton tett bejelentésekre vonatkozó szabályok szerint vagy postai úton megküldött nyilatkozattal bármikor, feltétel nélkül módosíthatja vagy visszavonhatja.

### **7.2 Az Előfizetői adatok továbbítása külföldre**

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 Jogszabályon alapuló adattovábbítás**

A Szolgáltató által kezelt Előfizetői adatok átadhatók:

- azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást (elektronikus számla szolgáltatás működésének biztosítását), a követelések és a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatót végzik;
- a számlázási és forgalmazási kérdésekből eredő jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére;
- a bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény 47. §-ának rendelkezései alapján a végrehajtónak;
- a Luxemburgi Adatvédelmi Törvény IV. fejezete alapján harmadik országokban lévő adatkezelőnek;

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 átvéveket 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 hírközlő eszközöket, hogy biztosítani tudja a közlés bizalmasságát.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Ha a Szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a Szolgáltató haladéktalanul tájékoztatja az Előfizetőt a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében az Előfizető által

tehető intézkedésekről és azok várható költségeiről. A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatás nem mentesíti a Szolgáltatót a védelem érdekében teendő, a Szolgáltatás megszokott biztonsági szintjének visszaállítása érdekében szükséges intézkedés megtételétől.

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 a 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 neve, beosztása és elérhetősége**

Név: Michal Kristufek

Beosztás: vezető jogtanácsos és adatvédelmi vezető

Cím: 2, rue Peternelchen, L-2370 Howald, Luxembourg.

Telefon: +352 268 47 014

E-mail: [privacy@upcdth.lu](mailto: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,

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](http://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.

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

8. Nemzeti Hírközlési Hatóság Miskolci Hatósági Iroda

3529 Miskolc, Csabai kapu 17. Telefon: (46) 555-515, Telefax: (46) 411-475

**A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Fogyasztóvédelmi Felügyelőségei****Budapest Főváros Kormányhivatalának Fogyasztóvédelmi Felügyelősége**

1052 Budapest, Városház u. 7., Telefonszám: +36 1 411 0115

Telefax: +36 1 411 0116, E-mail: [fogyved\\_kmf\\_budapest@nfh.hu](mailto:fogyved_kmf_budapest@nfh.hu)

**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](mailto:fogyved_kmf_budapest@nfh.hu)

**Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége**

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

Telefax: +36 1 411 0116, E-mail: [fogyved.pestmegye@nfh.hu](mailto:fogyved.pestmegye@nfh.hu)

**Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége**

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

Telefax: +36 76 481 416, E-mail: [fogyved\\_daf\\_kecskemet@nfh.hu](mailto:fogyved_daf_kecskemet@nfh.hu)

**Baranya Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége**

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

Telefax: +36 72 510 791, E-mail: [fogyved\\_ddf\\_pecs@nfh.hu](mailto:fogyved_ddf_pecs@nfh.hu)

**Békés Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége**

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

Telefax: +36 66 546 140, E-mail: [fogyved\\_daf\\_bekescsaba@nfh.hu](mailto:fogyved_daf_bekescsaba@nfh.hu)

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

3526 Miskolc, Blaskovics u. 24., Telefonszám: +36 46 506 071

Telefax: +36 46 506 072, E-mail: [fogyved\\_emf\\_miskolc@nfh.hu](mailto:fogyved_emf_miskolc@nfh.hu)

**Csongrád Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége**

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

Telefax: +36 62 541 739, E-mail: [fogyved\\_daf\\_szeged@nfh.hu](mailto:fogyved_daf_szeged@nfh.hu)

**Fejér Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége**

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

Telefax: +36 22 501 627, E-mail: fogyved\_kdf\_szekesfehervar@nfh.hu

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

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

Telefax: +36 96 329 186, E-mail: fogyved\_nydf\_gyor@nfh.hu

**Hajdú-Bihar Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége**

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

Telefax: +36 52 327 753, E-mail: fogyved\_eaf\_debrecen@nfh.hu

**Heves Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége**

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

Telefax: +36 36 323 587, E-mail: fogyved\_emf\_eger@nfh.hu

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

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

Telefax: +36 56 510 204, E-mail: fogyved\_eaf\_szolnok@nfh.hu

**Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége**

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

Telefax: +36 34 309 302, E-mail: fogyved\_kdf\_tatabanya@nfh.hu

**Nógrád Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége**

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

Telefax: +36 32 511 118, E-mail: fogyved\_emf\_salgotarjan@nfh.hu

**Somogy Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége**

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

Telefax: +36 82 510 661, E-mail: fogyved\_ddf\_kaposvar@nfh.hu

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

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

Telefax: +36 42 504 398, E-mail: fogyved\_eaf\_nyiregyhaza@nfh.hu

**Tolna Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége**

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

**Vas Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége**

9700 Szombathely, Petőfi S. u. 8., Telefonszám: +36 94 505 220, +36 94 505 219

Telefax: + 36 94 506 984, E-mail: fogyved\_nydf\_szombathely@nfh.hu

**Veszprém Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége**

8200 Veszprém, Megyeház tér 1. Telefonszám: +36 88 564 136

Telefax: +36 88 564 139, E-mail: fogyved\_kdf\_veszprem@nfh.hu

**Zala Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége**

8900 Zalaegerszeg, Göcseji út 24., Telefonszám: +36 92 510 530

Telefax: +36 92 510 641, E-mail: fogyved\_nydf\_zalaegerszeg@nfh.hu

**A Szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos általános viták**

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

**Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság**

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

**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 tájékoztatási 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 űrlapon: [www.mediaeshirkozlesibiztos.hu](http://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](mailto:fogyved_kmf_budapest@nfh.hu)

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

az Előfizető lakóhelye /tartózkodási helye szerinti **békéltető testület**hez.

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](mailto: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](mailto: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](mailto: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@gysmkik.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: Pintéerné 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. Víggh Judit  
E-mail cím: kamara@jnszmik.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 (igény):** az Ügyfél vagy Előfizető szerződéskötési ajánlatának Szolgáltatóhoz történő bejelentése, mely a Ptk. rendelkezéseivel összhangban tartalmazza az Ügyfél nyilatkozatát a megkötendő szerződés lényeges elemei tekintetében (különösen az igénybe venni kívánt szolgáltatási csomag, díj, időtartam, a felszerelési címen van-e kiépített Előfizetői Hozzáférési Pont), és a Szolgáltató által a szerződéskötéshez és teljesítéshez megkívánt adatokat.

**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 Dekódoló 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.

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

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

**Előfizető:** azon természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség más szervezet, aki vagy amely a Szolgáltatóval a Szolgáltatás igénybevételére 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. Érdeklődésnek minősül továbbá, ha az Ügyfél vagy az Előfizető egyes konkrét Szolgáltatás elemekről elektronikus úton, a Szolgáltató által esetlegesen ilyen célra rendszeresített elektronikus felületen igényel további tájékoztatást.

**Hiba:** a Szolgáltatás használata során, a kizárólag a Szolgáltató oldalán felmerült körülmény folytán fellépő olyan jelenség, melynek következtében a Szolgáltatás nem vehető igénybe, vagy annak minősége elmarad az Előfizető Szerződésben és/vagy ÁSZF-ben meghatározott minőségi célértékektől.

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

Honlap: a hu.upcdirect.com weboldal.

**Kiegészítő szolgáltatások:** a Szolgáltató által a Szolgáltatás keretében nyújtott, illetve az általa biztosított eszközökkel igénybe vehető, elektronikus 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 Panasz, 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 6/2011. (X. 6.) 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: 2 Rue Peternelchen, Howald, Luxemburg) nevű, Luxemburgban bejegyzett gazdasági társaság, amely a Beltéri egységek tulajdonosa, és amely a Beltéri egységeket a Szolgáltatás nyújtása érdekében a Szolgáltató részére lízingbe adja.

**Ügyfél:** a Szolgáltatóval annak tevékenysége során kapcsolatba kerülő, de előfizetői jogviszonyban nem álló személy (különösen a Szolgáltatót Érdeklődéssel megkereső személy).

**Ügyfélszám:** a Szolgáltatóval első alkalommal történő szerződéskötéskor a Szolgáltató által az Előfizető részére kijelölt szám, ami a későbbiekben az Előfizető azonosítását szolgálja.

**Üzleti Előfizető** az a vállalkozás (ideértve az egyéni vállalkozót), szervezet, amely gazdasági, üzleti, vagy létesítő okiratában, jogszabályban meghatározott tevékenysége keretében veszi igénybe a Szolgáltatást, illetve az a nem természetes személy, aki az Előfizetői Szerződés megkötésekor úgy nyilatkozik, hogy gazdasági vagy szakmai tevékenységi körén belül veszi igénybe a 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.

