



Celldömölki Kábeltelevízió Kft.

szolgáltató



Általános Szerződési Feltételek

nyilvános televízió-műsorelosztási és nyilvános rádió-műsorelosztási szolgáltatáshoz

Terület I.

**Celldömölk, Celldömölk-Alsóság, Celldömölk-Izsákfa,
Kemenesmihályfa, Kemenessömjén, Tokorcs, Kemenesmagasi, Mersevát
Kemenesszentmárton, Vönöck, Uraiújfalu, Nagygeresd, Tompaládony, Vasegerszeg
és Vámoscsalád települések területén.**

Terület II.

**B sárkány, Dénesfa,
Iván, Ikervár, Jákfa, Lövén, Nemesládony, Pusztacsalád,
Rábapaty és Simaság települések területén.**

Terület IV.

**Répcelak,
Nagylózs, Újkér, Egyházasköze,
Völcséj, Sopronharpács, Und,
Csánig, Zsira és Nick települések területén.**

Hatályba lépés kelte: 2020.11.01

Utolsó módosítás kelte: 2020.10.01

Készült: 2020.10.01

TARTALOMJEGYZÉK

1. Általános adatok, elérhet ség	5
1.1. A szolgáltató neve és címe	5
1.1. A szolgáltató neve és címe	5
1.2. A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhet ségei (cím, telefonszám, egyéb elérhet ség, nyitvatartási id) és annak a helynek, elérhet ségnek, internetes elérhet ségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatának elérhet ségei naprakészen megismerhet k	5
1.3. A szolgáltató hibabejelent jének valamennyi elérhet sége (cím, telefonszám, egyéb elérhet ség, nyitvatartási id)	5
1.4. A szolgáltató internetes honlapjának címe	5
1.5. Az általános szerz dési feltételek elérhet sége	5
2. Az el fizet i szerz dés megkötése és feltételei	7
2.1. Az el fizet i szerz dés megkötésére vonatkozó eljárás, az 5. § (2) bekezdése szerinti el fizet i szerz dés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei	7
2.2. Az el fizet i szerz dés megkötéséhez szükséges el fizet i adatok listája	12
2.3. Az el fizet i szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges id beli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai	13
2.4. Az el fizet i hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történ csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határid	15
2.5. Mobil internet-hozzáférési, mobil rádiótelefon, m holdas, valamint földfelszíni digitális m sorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén a 8. § (2) bekezdésében meghatározott felmondás feltételei	18
3. Az el fizet i szolgáltatás tartalma	18
3.1. A szolgáltató által nyújtott el fizet i szolgáltatás leírása	18
3.2. A szolgáltatás igénybevehető ségének földrajzi területe	21
3.3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használatára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre, és az információk felhasználására vonatkozó leírás	21
3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e	21
3.5. A szolgáltató felel sségi határát jelent el fizet i hozzáférési pont helye	21
4. Az el fizet i szolgáltatás min sége, biztonsága	21
4.1. Az el fizet i szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás min ségének az el fizet k és felhasználók védelmével összefügg követelményeir l, valamint a díjazás hitelességér l szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásmin ségi követelményeinek célértékei	21
4.2. Amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalommérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás min ségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhet más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történ hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése	22
4.3. Tájékoztatás azon intézkedésr l, amelyeket a szolgáltató a hálózat és a szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhet pontokkal kapcsolatban tehet	23
4.4. Az el fizet i végberendezés csatlakoztatásának feltételei	23
5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése	25
5.1. Az el fizet i szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az el fizet által kérhet szüneteltetés leghosszabb id tartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei	25
5.2. Az el fizet i szolgáltatás korlátozásának, így különösen az el fizet által indított vagy az el fizet nél végz dtetett forgalom korlátozásának, az el fizet i szolgáltatás min ségi vagy más jellemz i csökkentésének esetei és feltételei, továbbá megvalósításának módjai	27
5.3. Az el fizet i szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei	28

6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták	29
6.1. A hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás.....	29
6.2. Az el fizet jogai az el fizet i szolgáltatás hibás teljesítése esetén.....	32
6.3. Az el fizet i panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése).....	34
6.4. Az ügyfélszolgálat m kódése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje	37
6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele	40
6.6. Tájékoztatás a szolgáltatással összefügg jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehet ségér l és feltételeir l, a békéltet testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltet testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhet ségeik (cím, telefonszám, egyéb elérhet ség) feltüntetése.....	40
7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér	41
7.1. Az el fizet i szolgáltatásokért fizetend díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, a 20/A. § szerinti internet hozzáférési szolgáltatást is tartalmazó szerz dés esetén külön feltüntetve az internet-hozzáférési szolgáltatás díját, díjazási id szakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételehez szükséges minimális használatra vagy id tartamra vonatkozó bármely követelményt, az el fizet i szerz dés megsz nése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékesé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének id pontja, minden egyéb díj	41
7.2. A különböz fizetési módokból adódó, el fizet t érint eltérések.....	44
7.3. A kártérítési eljárás szabályai.....	45
7.4. Az el fizet t megillet kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai	45
8. A számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással, a közvetít választással kapcsolatos eljárások részletes szabályai.....	47
8.1. a telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai	47
8.2. internet-hozzáférési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehet vé teszik.....	47
8.3. a közvetít választással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetít választást biztosító hálózati szerz désekben foglaltakkal összhangban.....	47
9. Az el fizet i szerz dés id tartama	47
10. Adatkezelés, adatbiztonság	53
10.1. A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, id tartama.....	53
10.2. Az el fizet i tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeir l	53
11. Az el fizet i jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje ((különösen el fizet i névjegyzékre, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtására, értéknövelt szolgáltatások nyújtására, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítésére, üzletszerzés céljából történ személyes adatok kezelésére, tételes számlamelléklet, hívásrészletez igénylésére, az el választással választott közvetít szolgáltatóra, egyéni el fizet i min ségre vonatkozó nyilatkozatok)	54
12. Az el fizet i szerz dés módosításának és megsz néésének esetei és feltételei.....	55

12.1. A szolgáltató által kezdeményezett szerz d ésmódosítás esetei, feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerz d ésmódosításra, az el fizet err l történ tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerz d ésmódosítással kapcsolatban az el fizet t megillet jogok,.....	55
12.2. Az el fizet által kezdeményezett szerz d ésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje.....	58
12.3. A szolgáltató általi szerz d ésfelmondás esetei, feltételei	61
12.4. Az el fizet általi szerz d ésfelmondás esetei, feltételei	63
12.5. Egyéb el fizet i szerz d és megsz nési esetek és feltételeik	65
13. Az el fizet nek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei	66
13.1. Az együttm ködési és tájékoztatási kötelezettség	66
13.2. A szolgáltatás rendeltetésszer használata	67
13.3. A végberendezéssel, vagy az el fizet nek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képez más elektronikus hírközl eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek	67
13.4. Az adatváltozás bejelentése.....	68
14. A kiskorúak védelmét lehet vé tev , könnyen telepíthet és használható szoftverek és azokkal egyez célra szolgáló más szolgáltatások elérhet ségére és használatára vonatkozó tájékoztatás	68
15. M sorterjesztési el fizet i szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások felsorolása, valamint - amennyiben a szolgáltató fel kívánja tüntetni - az Eht. 132. § (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok, továbbá a kiegészít médiaszolgáltatások felsorolása és meghatározása	69
1. sz. melléklet: Ügyfélszolgálat és hibabejelent szolgálat elérhet sége (cím, telefonszám, nyitvatartási id).....	70
2. sz. melléklet: Az El fizet felszólamlási lehet ségei a Szolgáltatóval való jogvita esetén	71
3. sz. melléklet: A szolgáltatás min ségi mutatói	75
4. sz. melléklet: El fizet i szolgáltatások és azok díjai, egyéb díjak, költségtérítések, díjmeghatározások.....	78
a.) M sorjel-elosztási szolgáltatás, csatornakiosztás és el fizetési díj:	78
b.) Egyéb szolgáltatások díjai, kapcsolódó díjak és költségek térítése:	85
Az el fizet által fizetend hibaelhárítási illetve javítási díjak	85
c.) Díjmeghatározások:.....	86
5. sz. melléklet: Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat	92
6. Az Érintettek jogainak védelmére vonatkozó szabályozás	105
6.1. <u>Átlátható tájékoztatáshoz és kommunikációhoz f z d jog</u>	105
6. sz. melléklet: Akciók részletes leírása.....	118

1. Általános adatok, elérhetőség

1.1. A szolgáltató neve és címe

1.1. A szolgáltató neve és címe

A szolgáltató neve:

Celldömölki Kábeltelevízió M sorosztó Kft.

Rövidített neve:

Celldömölki Kábeltelevízió Kft.

Cégjegyzékszám:

Cg. 18-09-105516

Székhelyének címe:

9500 Celldömölk, Kossuth L. u. 14.

Telephely címe:

9500 Celldömölk, Kossuth L. u. 14.

Telefonszám:

06/95/423-423

Telefaxszám:

06/95/423-423

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

Ügyfélszolgálat címe:	Nyitva tartási ideje:	Elérhetőségek:
Celldömölk, Kossuth L. u. 16.	Hétfő - Kedd: 9-12 13-17 óra	Tel/Fax: 06/95/423-423
	Szerda - Cs: 9-12 -	Tel.: 06/95/779-000
	Péntek: - 13-20 óra	ugyfelszolgalat@cellkabel.hu

Az egyéb ügyfélszolgálatok azonosak a szolgáltató hibabejelentésének elérhetőségeivel, és amelyek adatait az **1. sz. melléklet** tartalmazza.

1.3. A szolgáltató hibabejelentésének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)

A szolgáltató hibabejelentésének valamennyi elérhetőségét az **1. sz. melléklet** tartalmazza

1.4. A szolgáltató internetes honlapjának címe

www.cellkabel.hu

1.5. Az általános szerződési feltételek elérhetősége

1.5.1. A Szolgáltató az ÁSZF-et az ügyfélszolgálatán és internetes honlapján teszi hozzáférhetővé.

A Szolgáltató az ÁSZF-et tartós adathordozón vagy elektronikus levélben térítésmentesen, vagy az elektronikus levélre való kérésére nyomtatott formában bocsátja el elektronikus címére rendelkezésre.

1.5.2. A jelen Általános Szerződési Feltételekre (továbbiakban: ÁSZF), és a jelen ÁSZF alapján kötött egyedi elektronikus szerződésekre (továbbiakban: Egyedi elektronikus szerződés) különösen, de nem kizárólagosan az alábbi jogszabályok rendelkezései vonatkoznak:

- az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.),
- az elektronikus hírközlési elektronikus szerződés részletes szabályairól szóló 6/2011. (X.6.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Eszr.), valamint az elektronikus hírközlési elektronikus szerződés részletes szabályairól szóló 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Eszr.) ez utóbbi rendelet 33. §-ában foglalt hatálybalépési rendelkezések szerint,

- c.) az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (Ekertv.)
- d.) az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.),
- e.) az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet,
- f.) a 2014. június 13. előtti megkötött előfizetési szerződésekre és azok 2014.03.15. napját követő módosításaira (ezen szerződések bármely okból történő megszüntetéséig, megszüntetéséig vagy a Szolgáltató és Előfizető kifejezett eltérő írásbeli megállapodásáig) az üzleten kívül a fogyasztóval kötött szerződésekről szóló 213/2008. (VIII.29.) Korm. rendelet és a távollévő közt közt kötött szerződésekről szóló 17/1999. (II. 5.) Korm. rendelet,
- g.) a 2014. június 13-án és azt követően megkötött előfizetési szerződésekre és azok módosításaira a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. Rendelet,
- h.) a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény (továbbiakban: Mttv.),
- i.) a 2014. március 15. előtti megkötött előfizetési szerződésekre és azok 2014.03.15. napját követő módosításaira (ezen szerződések bármely okból történő megszüntetéséig, megszüntetéséig vagy a Szolgáltató és Előfizető kifejezett eltérő írásbeli megállapodásáig) a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.),
- j.) a 2014. március 15-én vagy azt követően megkötött előfizetési szerződésekre és azok módosításaira a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.),
- k.) a 2015. szeptember 01-én vagy azt követően megkötött előfizetési szerződésekre és azok módosításaira a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Eszr.) 33. §-ában foglalt hatálybalépési rendelkezések szerint,
- l.) Az Eht. módosításáról szóló 2017. évi LXXXVIII. törvénnyel (a továbbiakban: 2017. évi LXXXVIII. törvény) megállapított Eht. 127. § (4d) bekezdést a 2017. évi LXXXVIII. törvény 2017.10.25. napi hatálybalépését megelőzően megkötött, a 2017. évi LXXXVIII. törvény hatálybalépésekor hatályos határozott időtartamú előfizetési szerződésekre is alkalmazni kell.
- m.) A 2017. évi LXXXVIII. törvénnyel megállapított Eht. 127. § (6) bekezdést és 134. § (14) bekezdést a 2017. évi LXXXVIII. törvény hatálybalépését megelőzően megkötött határozott időtartamú előfizetési szerződésekre is alkalmazni kell, azzal, hogy a 134. § (14) bekezdésében szabályozott tájékoztatási kötelezettségnek a Szolgáltató az olyan határozott időtartamú előfizetési szerződések esetében köteles eleget tenni, amelyekben a szerződés időtartama a 2017. évi LXXXVIII. törvény 2017.10.25. napi hatálybalépését követő 90. napot követően telik el,
- n) Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény módosításáról szóló 2017. évi LXXXVIII. törvénnyel megállapított Eht. 132. § (10) és (11) bekezdését a 2017. évi LXXXVIII. törvény hatálybalépését (2017.X.24.) megelőzően megkötött szerződésekre is alkalmazni kell.
- o) AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 2016. április 27-i (EU) 2016/679 RENDELETE a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) (GDPR),
- p) AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 2002. július 12-i 2002/58/EK IRÁNYELVE az elektronikus hírközlési ágazatban a személyes adatok kezeléséről, feldolgozásáról és a magánélet védelméről („Elektronikus hírközlési adatvédelmi irányelv”)
- q) a kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről szóló 1995. évi CXIX. törvény,

r) a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény (Számvtv.),s) a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.).

t) a személy- és vagyoni védelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól szóló 2005. évi CXXXIII. törvény

2. Az el fizet i szerz és megkötése és feltételei

2.1. Az el fizet i szerz és megkötésére vonatkozó eljárás, az 5. § (2) bekezdése szerinti el fizet i szerz és megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei

2.1.1. Az el fizet i szerz és megkötésére vonatkozó eljárás

2.1.1.1. A Szolgáltató jelen ÁSZF-ben megjelölt szolgáltatása csak el fizet i hozzáférési pont létesítését követően illetve a Szolgáltató vagy jogelődje által jogszerűen kiépített el fizet i hozzáférési pont meglétének igazolását követően írásban megkötött el fizet i szerz és megkötés alapján vehető igénybe, a jelen ÁSZF-ben megjelölt kivétellel.

2.1.2. Igénybejelentési eljárás

2.1.2.1. Az igénybejelentést (el fizet i hozzáférési pont létesítésére illetve szolgáltatási szerz és megkötésére irányuló igényt) az alábbiak szerint lehet megtenni:

- szóban vagy írásban a Szolgáltató ügyfélszolgálatán vagy a Szolgáltató meghatalmazott képviselőjénél,
- szóban a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatánál,
- írásban a Szolgáltató internetes honlapján levő elektronikus adatlap kitöltésével.

2.1.2.2. Amennyiben az igénybejelentés az el fizet i szerz és megkötésével egyidejűleg történik, úgy az igénybejelentési eljárás mellőzhető.

2.1.2.3. Az igénybejelentés szempontjából Igénylő (továbbiakban: Igénylő) az a természetes vagy jogi személy, vagy egyéb szervezet, aki, illetve amely a szolgáltatást igénybe kívánja venni.

2.1.2.4. Az igénybejelentés akkor minősül teljeskörűnek, ha tartalmazza az el fizet i szerz és megkötéséhez szükséges és 2.2.1. pont szerinti adatokat, valamint az Igénylőnek az ezen adatok szerinti szolgáltatásigénylésre vonatkozó kifejezett nyilatkozatát magánokirati formában, az Igénylő vagy szerz és megkötésre feljogosított képviselőjének aláírásával, vagy elektronikus úton tett igénybejelentés esetén az ezen személyektől származó igénybejelentési minőség hiteles igazolásával.

2.1.2.5. Az Igénylő az el fizet i hozzáférési pont kiépítését csak olyan ingatlanba kérheti, melyet jogszerűen használ és melyben az el fizet i szerz és megkötésből eredő kötelezettségeinek (különösen ellenőrzés, karbantartás, hibaelhárítás biztosítása) eleget tud tenni úgy a külön-, mint a közös tulajdonú ingatlan vonatkozásában.

2.1.2.6. A Szolgáltató a hiányosan vagy egyéb szempontból nem megfelelően megkötött igénybejelentés kiegészítésére – annak a Szolgáltatóval való közlésétől számított legfeljebb 15 napon belül – határidő megjelölésével igazolható módon (írásban, vagy szóban hírközlési eszköz útján, vagy képviselője útján személyesen) felhívja az Igénylőt.

2.1.2.7. Az igénybejelentés időpontja az az időpont, amikor a teljeskörű igénybejelentés a Szolgáltatóhoz megérkezik. A Szolgáltató jogosult valamely adat megadásától eltekinteni, ha az adat a Szolgáltató előtt már ismert, vagy a Szolgáltató rendelkezésére áll.

2.1.2.8. Az Igénylő köteles biztosítani, hogy szükség esetén az általa előfizetési hozzáférési pont létesítési helyként megjelölt ingatlanra a Szolgáltató az előfizetési hozzáférési pont létesítése érdekében szükséges elzetes felmérések elvégzése érdekében, egyeztetett időpontban beléphessen.

2.1.2.9. A Szolgáltató az előfizetési szolgáltatás igénybevételére vonatkozó előfizetési szerződés megkötésére irányuló teljeskörű igény Szolgáltatóhoz való beérkezését, illetve jelenlévők között az Igénylő erre irányuló igényéről való tudomásszerzést követően – amennyiben szükséges és a szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor – haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az igény teljesíthetőségével kapcsolatos vizsgálatait, és ezen határidőn belül igazolható módon nyilatkozik és értesíti az igénylőt arról, hogy

a) az igényt teljesíti, vagy

b) az igény teljesíthető, de a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában az igénybejelentéstől számított 30 napon belül nem tudja biztosítani, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az igénybejelentéstől számított 90 napot vagy

c) az igényt nem teljesíti.

A 2.1.2.9. a) és b) pontja szerinti esetben a Szolgáltató az értesítéssel egyidejűleg ajánlatot tesz az igénybejelentést tevőnek az igénybejelentés alapján a Szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározottak szerinti előfizetési szerződés megkötésére.

2.1.2.10. Amennyiben a Szolgáltató a 2.1.2.8. pont szerinti felmérést követően vagy saját nyilvántartása alapján megállapítja, hogy az előfizetési hozzáférési pont létesítésére az igénybejelentés idejétől kezdődően 15 napon belül, vagy az Igénylő által kért későbbi, de legfeljebb 90 napon belüli időpontban képes, az igénybejelentés alapján írásban megteszi normál csatlakozási feltételek (lásd 2.4.5. pont) esetén az előfizetési szerződés megkötésére vonatkozó aláírt ajánlatát, illetve nem normál csatlakozási feltételek esetén megfelelő indoklással nyilatkozik a hozzáférési pont létesítés egyedi díjkalkuláción alapuló vállalásának költségéről és annak fizetési feltételeiről.

2.1.2.11. Az Igénylő a Szolgáltató ajánlatára – az ajánlat kézhezvételétől számított – 15 napon belül a Szolgáltatóhoz beérkezéskor jogosult írásban válaszolni a 2.1.2.9.b) pont szerinti időpont elfogadásáról, illetve a nem normál csatlakozási feltételek elfogadásáról, valamint elfogadó nyilatkozata esetén ugyanezen időtartamon belül a belépési díjat, illetve az egyedi díjkalkuláció szerinti összeget megfizetni. Ha az Igénylő az ajánlatot nem fogadja el, vagy arra az előírt határidőn belül nem nyilatkozik, igénye törlésre kerül.

2.1.2.12. A Szolgáltató jogosult az igénybejelentést törölni, ha az Igénylő a belépési díjat, vagy nem normál csatlakozási feltételek esetén az egyedi díjkalkuláció szerinti összeget nem fizeti meg, vagy ha a részére levélben megküldött ajánlatot a Szolgáltatónak a levélben megadott, de legfeljebb 15 napos határidőn belül annak elfogadásáról nyilatkozva nem küldi vissza.

2.1.2.13. Az el fizet i szerz dés megkötését megelőzően a Szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatást adni a határozatlan és a határozott idej el fizet i szerz dés megkötésének lehetőségéről, és igazolható módon bemutatni azok részletes feltételeit.

2.1.3.Szerz déskötési eljárás

2.1.3.1. A 2.1.2. pont szerinti igénybejelentési és -elfogadási eljárás alapján az el fizet i szerz dés az alábbiak szerint jön létre:

a) jelenlév k között - különösen ügyfélszolgálati helyiségben tett szerz déses jognyilatkozatok esetében - az El fizet szolgáltatói ajánlatot elfogadó, el fizet i szerz dés megkötésére irányuló jognyilatkozatának megtételével,

b) távollév k között az El fizet szolgáltatói ajánlatot elfogadó, el fizet i szerz dés megkötésére irányuló jognyilatkozatának hatályosulásával.

2.1.3.2. Az elektronikus úton (különösen internetes honlapon elérhető szerz déskötési felület, vagy elektronikus levél útján) történ szerz déskötés esetén a Szolgáltató köteles haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül az el fizet i szerz dés létrejöttét elektronikus úton visszaigazolni és az el fizet i szerz dés maradandó módon rögzíteni. Az el fizet i szerz dés a Szolgáltató a rögzítést 1 számított 5 napon belül köteles az El fizet nek elektronikus levélben megküldeni, vagy az el fizet i szerz déshez történ hozzáféréshez szükséges adatokat elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus úton megadni és amely esetben ezen megküldés vagy hozzáférés megadása időpontjában jön létre az el fizet i szerz dés.

2.1.3.3. Amennyiben a szerz déskötésre a Szolgáltató ügyfélszolgálatán kívül (pl. El fizet lakása, munkahelye, átmeneti tartózkodási helye) kerül sor, az El fizet t az igénybejelentés akkor köti, ha a Szolgáltató – képviselő útján – azt nyomban elfogadja.

Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollév k között megkötött el fizet i szerz dés esetén az El fizet az el fizet i szerz dés megkötését 1 számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények és indoklás nélkül elállhat az el fizet i szerz dés t. Ha a Szolgáltató az el fizet i szerz dés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdte, az El fizet t az el fizet i szerz dés megkötését 1 számított 14 napon belül indoklás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg. A jelen pont szerinti elállás határidőben érvényesítettnek minősül, ha az El fizet nyilatkozatát a határidő lejártáig elküldi (postára adja). A jelen pont szerinti elállás esetén a Szolgáltató nem köteles a belépési díj vagy a 2.4.7. pont szerinti díj visszafizetésére, ha a Szolgáltató az el fizet i szerz dés teljesítését már megkezdte (a hozzáférési pont kiépítését, illetve a csatlakozást megvalósította). Amennyiben a csatlakozás megvalósításához a Szolgáltató kihelyezett hírközlési berendezést biztosít, az El fizet általi elállás esetén az El fizet köteles az elállásra vonatkozó nyilatkozat megtételét 1 számított legkésőbb 3 munkanapon belül a kihelyezett hírközlési berendezést a Szolgáltató részére visszaszármaztatni, valamint köteles megtéríteni a berendezés azon értékcsökkenését, mely az El fizet nek felróható. Nem minősül az El fizet nek felróható értékcsökkenésnek a rendeltetésszerű használatból eredő értékcsökkenés.

A Szolgáltató ugyancsak köteles az El fizet által fizetett rendszeres szolgáltatási díjat kamatmentesen visszafizetni az El fizet általi és jelen pont szerinti elállás esetén.

Nem gyakorolhatja az El fizet a jelen pont szerinti elállási jogát, ha a Szolgáltató az el fizet i szerz dés teljesítését az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdte.

2.1.3.4. Ha a jelenlevő felek az el fizetési szerződést írásban kötik meg, a Szolgáltató köteles a szerződés megkötésével egyidejűleg az egyedi el fizetési szerződést írásban, az ÁSZF-et pedig az El fizetési kérés és választása alapján az általa igényelt módon és formában - tartós adathordozón, elektronikus levélben, vagy nyomtatott formában - a rendelkezésére bocsátani. Egyéb módon történő szerződés kötés esetén a szolgáltató köteles tájékoztatni az El fizetést az ÁSZF elérhetőségéről.

A távollévők között írásban megkötött el fizetési szerződés létrejöttét követően a Szolgáltató a megkötött el fizetési szerződés létrejöttének időpontjáról haladéktalanul, de legfeljebb 8 napon belül értesíti az El fizetést.

2.1.3.5. Ráutaló magatartással csak akkor jön létre el fizetési szerződés, ha az El fizet számára az elfogadó nyilatkozat megtevésekor az ajánlat és az el fizetési szerződés lényeges tartalma ismert volt. Szerződés kötésre irányuló, ráutaló magatartással tett jognyilatkozatnak kizárólag az a tevélegesség magatartás minősül, amely minden kétséget kizáróan kifejezi az el fizetési szerződés megkötésére irányuló akaratot. A nyilatkozattétel elmulasztása, vagy valamilyen magatartástól tartózkodás nem minősül el fizetési szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatnak.

2.1.3.6. Az el fizetési szerződés szóban, vagy ráutaló magatartással történő megkötése esetén az el fizetési szerződés 2.1.3.1. pont szerinti létrejöttét követően a Szolgáltató a megkötött el fizetési szerződésről legfeljebb 8 napon belül legalább a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 11. § (1) bekezdése szerinti adatokat tartalmazó dokumentumot ad az El fizetnek, amennyiben arra az el fizetési szerződés létrejöttét megelőzően nem került sor. A Szolgáltató a dokumentumot ingyenesen, a felek megegyezése szerint tartós adathordozón vagy elektronikus levélben írásos formában, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában köteles az El fizet részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.

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

2.1.3.8. Az Igénylevél vagy az El fizet a személyére és elérhetőségi adataira vonatkozó változást haladéktalanul, lehetőleg szerint a változást megelőzően, de legkésőbb a változás bekövetkeztét követően 3 munkanapon belül köteles a Szolgáltató részére bejelenteni a 13.4. pont szerint.

2.1.4. Üzleti el fizetkre vonatkozó különös szabályok

2.1.4.1. Azon üzleti el fizet esetében, amelynek foglalkoztatotti létszáma legalább 50 fő és éves nettó árbevétele vagy mérlegfőösszege legalább 10 millió eurónak megfelelő forintösszeg, a felek egyezkedéssel eltérhetnek az Eht. el fizetési szerződéssel kapcsolatos, valamint a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet rendelkezéseitől.

2.1.4.2. A 2.1.4.1. pont hatálya alá nem tartozó üzleti el fizet k esetében, a felek egyez akarattal eltérhetnek az Eht. 127. § (4b), (4c)bekezdés, 128. § (2) bekezdés, 134. § (1)-(2), (6), (10), (10b), (11), (13), (15) bekezdés, 135. §, 140. § (1)-(2), (4) bekezdés, továbbá a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 3. § (9) bekezdés, 7. §, 11. §, 17. § (1) bekezdés rendelkezéseit l, valamint a Szolgáltató általános szerz dési feltételeit l.

A jelen pont alkalmazása esetén az egyedi el fizet i szerz dés tartalmazza, hogy a felek az adott jogszabályi rendelkezést l vagy általános szerz dési feltételt l miben és hogyan térnek el, valamint tartalmazza az üzleti el fizet nek az eltérés elfogadására vonatkozó kifejezett nyilatkozatát.

2.1.4.3. Az üzleti el fizet k esetében a szolgáltató az Eht. 129. § (5) bekezdés, 131. § (1) bekezdés, továbbá a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 10. § rendelkezéseit l eltérhet.

A jelen pont alkalmazása esetén az egyedi el fizet i szerz dés tartalmazza, hogy a szolgáltató az adott jogszabályi rendelkezést l vagy általános szerz dési feltételt l miben és hogyan tér el.

2.1.4.4. Jelen ÁSZF vonatkozásában üzleti el fizet az a személy vagy szervezet (ideértve az állami, közigazgatási szervet, civil szervezetet és más, külön jogszabályban önálló jogi személyiséggel felruházott szervezetet is), aki vagy amely szakmája, önálló foglalkozása, gazdasági, üzleti tevékenysége vagy jogszabályban meghatározott feladata körében veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást;

Az üzleti el fizet kre vonatkozó feltételeket, mutatókat a kis- és középvállalkozásokról, fejl désük támogatásáról szóló törvény rendelkezései szerint kell meghatározni, bizonyítani.

2.1.4.5. A szolgáltató elektronikus úton történ szerz déskötéskor is köteles biztosítani, hogy a kis- és középvállalkozások az el fizet i szerz dés megkötésekor kérhessék az egyéni el fizet kre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történ alkalmazását, amennyiben az általuk igénybe venni kívánt szolgáltatás az egyéni el fizet k számára is elérhet a szolgáltató általános szerz dési feltételei szerint. Ebben az esetben a szolgáltató a részletes - az el nyöket és hátrányokat bemutató - tájékoztatást elektronikus úton köteles megadni, és a tájékoztatás megtörténtét köteles igazolni.

2.1.5. A határozott idej el fizet i szerz dés megkötésére vonatkozó különös szabályok

2.1.5.1. A határozott idej el fizet i szerz dés megkötését megelőz en a Szolgáltató igazolható módon köteles tájékoztatni az El fizet t a határozott idej el fizet i szerz dés teljes id tartama alatt minimálisan terhel valamennyi költség összegér l szolgáltatásonként, vagy szolgáltatáselemenként külön-külön, valamint összesítve. Költség különösen az el fizet i szerz dés keretében a belépési díj, a díjcsomag havi vagy id szak díja, valamint az el fizet i szerz déssel összefügg elektronikus hírközl eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszony keretében végberendezés vagy egyéb eszköz értékesítése esetén a végberendezés vagy egyéb eszköz ára, részletvétel esetén a kezd részlet, a további részletek, a kamatok és egyéb díjak megjelölésével, bérbeadása esetén a bérleti díj, használatának más módon történ átengedése esetén a használati díj. A tájékoztatás elmaradása esetén az el fizet i szerz désben az El fizet t érint , a határozott idej el fizet i szerz désb l ered bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerz déses rendelkezés semmis.

2.1.5.2. Távollévők között írásban megkötött határozott idejű el fizetési szerződés esetén az el fizetési szerződés létrejöttének időpontjáról szóló értesítésben a Szolgáltató a határozott időtartam lejáratának napjáról is értesíti az El fizetést.

2.2. Az el fizetési szerződés megkötéséhez szükséges el fizetési adatok listája

2.2.1. Az el fizetési szerződés megkötéséhez szükséges adatok azonosak az egyedi el fizetési szerződésben rögzítésre kerülő alábbi el fizetési adatokkal:

a) személyes adatok:

aa) az el fizetési neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,

ab) az el fizetési számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,

ac) egyéni el fizetési esetén az el fizetési születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve,

ad) kiskorú, vagy cselekvőképesében az el fizetési szerződés megkötésével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott el fizetési esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó el fizetési szerződésben a törvényes képviselő (aa)-ac) pont szerinti adatai,

ae) nem egyéni el fizetési esetén az el fizetési cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, szükség esetén pénzforgalmi számlaszáma,

af) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (telefon, telefax, e-mail),

b) az el fizetési szerződés tárgyát képező el fizetési szolgáltatás,

c) a szolgáltatás megkezdésének határideje,

d) a díjfizetés módja, pénzügyi úton történő fizetés esetén az el fizetési pénzforgalmi számlaszáma,

e) az el fizetési szerződés hatálybalépése, időtartama,

f) Igényelt el fizetési díj (egyéni vagy üzleti),

g) nyilatkozat a hozzáférést biztosító ingatlan tulajdonjogáról,

h) kis- és középvállalkozásnak minősülő Igényelt esetén az egyéni el fizetési kre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazásának igénylése,

i) elektronikus számlázás esetén az El fizetési e-mail címe.

2.2.2. A Szolgáltató az El fizetési által szolgáltatott adatok valódiságának ellenőrzése céljából az alábbi eredeti dokumentumok vagy azok hiteles másolatának bemutatását (meghatalmazás, ingatlan tulajdonosi nyilatkozat esetén átadását) kérheti:

a) Cégjegyzékben nyilvántartott szervezetek (korlátozott felelősségű társaság, részvénytársaság, betéti társaság, közkereseti társaság, közös vállalat, szövetkezet, egyesülés, egyéni cég, oktatói munkaközösség, vízgazdálkodási társulat) esetében:

- 30 napon belüli és hatályos adatokat tartalmazó cégbírósági bejegyzés, vagy cégkivonat, vagy cégmásolat, amennyiben még nincs bejegyezve a Cégbíróság által érkeztetett bejegyzési kérelem teljes példánya, (melyeknél hiteles iratnak minősül a Cégbíróság vagy IRM Cégszolgálat által papíralapon kibocsátott irat fizikai átadása, vagy az iratot tartalmazó elektronikus akta elektronikus úton való megküldése a Szolgáltató által megjelölt email-címre)

- aláírási címpéldány (közjegyző által hitelesített), vagy aláírás minta (ügyvéd által ellenjegyzett)

- a képviselőre jogosult személy azonosító okmánya,

- meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)

b) Cégjegyzékben nem nyilvántartott szervezetek (alapítványok, egyesületek, egyházak, politikai pártok, társadalmi szervezetek, szakszervezetek, ügyvédi irodák, stb.) esetében:

- az illetékes Megyei Bíróság/Törvényszék végzése vagy bejegyzése el tt az alapszabály bíróság által érkeztetett példánya, vagy a nyilvántartást vezet egyéb szervezet nyilvántartási igazolása,
- a képviselőre jogosult személy azonosító okmánya,
- meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)

c) Egyéni vállalkozók esetében:

- a vállalkozó igazolvány eredeti példánya,
- egyéni vállalkozó azonosító okmánya,
- meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)

d) Természetes személy esetében:

- azonosító okmány,
- meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el).

e) Minden személy esetén az ingatlanra vonatkozóan:

Az El fizet az el fizet i szerz ésben köteles nyilatkozni, hogy az el fizet i hozzáférési pontként megjelölt ingatlanok jogszerű használatának jogcímér l. Amennyiben az El fizet az általa a hozzáférési pont helyeként megjelölt ingatlan bérleti szerz és vagy valamely használati jog alapján jogszerű en használja, köteles a szerz és kötéshez az ingatlan tulajdonosának (kezel jének, használójának) az ingatlan díjmentes igénybevételehez történ hozzájárulását tartalmazó nyilatkozatát mellékelni. Az El fizet saját tulajdonú ingatlan esetén az igénylés aláírásával adja meg a hozzájárulást az ingatlan (beleértve a különtulajdonú ingatlan és a közös tulajdonú ingatlanrészt is) díjmentes igénybevételehez. Az el fizet i szerz és megkötésével az El fizet a szolgáltatással érintett ingatlanra (beleértve a különtulajdonú ingatlan és a közös tulajdonú ingatlanrészt is) vonatkozóan kötelezettséget vállal arra, hogy:

- a Szolgáltató által elhelyezett, kiépített hírközlési hálózati elemeket, berendezéseket a károsító hatásoktól védi,
- amennyiben a hálózat áthelyezése, átépítése az El fizet érdekkörében merül fel, úgy viseli annak költségeit, valamint hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató külön ellenérték nélkül a hálózatot az ingatlanon elhelyezze és ott az el fizet i szerz és fennálltától függetlenül fenntartsa, továbbá külön tulajdonosi nyilatkozat alapján azt átvezesse további el fizet k számára történ szolgáltatásnyújtás érdekében, valamint a bármikori hálózattulajdonos kérésére szolgálmi jog (vezetékjog) kerüljön alapításra.

2.2.3. A Szolgáltató a fizetési mód választását csoportos banki díjbeszedés esetén csak akkor fogadja el, ha mellékletként a bank részére szóló megbízás, beszedési megbízás esetén a felhatalmazó levél eredeti példányban a Szolgáltató részére átadásra kerül.

2.3. Az el fizet i szolgáltatások igénybevételeének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételeének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

2.3.1. Az el fizet i szolgáltatások igénybevételeének módja és feltételei

2.3.1.1. El fizet i szolgáltatások – az ÁSZF-ben megjelölt kivétellel – csak írásban megkötött el fizet i szerz és alapján vehet k igénybe.

Soros hálózat esetén az El fizet a Szolgáltató által biztosított csatornakiosztást veheti igénybe, nem soros hálózat esetén az El fizet díjsomagok és egyben csatornacsomagok (továbbiakban: díjsomagok) közül választhat, valamint a díjsomag mellett külön el fizethet kiegészít /prémium szolgáltatásra.

Az El fizet – az ÁSZF **4. sz. mellékletében** rögzített eltér rendelkezés vagy a Szolgáltatóval való eltér megállapodás hiányában – bármely díjsomagot igénybe veheti, illetve a jelen ÁSZF feltételei szerint módosíthatja választását. Kiegészít /prémium szolgáltatás igénybevételének feltétele valamely csatornacsomagra vonatkozó el fizet i szerz és fennállta. A Szolgáltató új díjsomagokat alakíthat ki saját döntése alapján, illetve a díjsomagban lev csatornákat (továbbiakban: médiaszolgáltatások vagy csatornák) az El fizet el zetes értesítése mellett megváltoztathatja az egyoldalú szerz és módosítás szabályai szerint.

2.3.1.2. Egy el fizet i hozzáférési pont létesítésére illetve azon történ szolgáltatásra vonatkozóan el fizet i jogviszony egyidej leg csak egy El fizet vel létesíthet .

2.3.1.3. Az El fizet k csoportjának (társasház, lakásszövetkezet) igénye esetén sor kerülhet csoportos szerz és kötésre is, mely során a csoportot illetik az El fizet jogai és terhelik az El fizet kötelezettségei. A csoportos szerz és kötésre a lakásszövetkezet esetén közgy lési határozat alapján, társasház esetén a valamennyi tulajdonos által a társasházi közös képvisel részére adott meghatalmazás útján kerül sor. Az együttes kötelezettség miatt a csoport bármely tagja általi szerz és kötés a csoporttal kötött szerz és kötését jelenti és a jogkövetkezmények is a csoportra vonatkozóan állnak be azzal, hogy a Szolgáltatót a csoport tagjai közül csak azokkal szemben jogosult a szerz és kötés megtagadására a jöv ben, akik a szerz és kötés magatartást tanúsították.

2.3.1.4. A Szolgáltatót az el fizet i szerz és kötés megkötése körében szerz és kötés kötelezettség nem terheli.

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az el fizet i szerz és kötését indokolási kötelezettség nélkül megtagadja különösen, ha

- a) az El fizet nek hírközlési szolgáltatás igénybevételéb l ered díjtartozása áll fenn a Szolgáltatóval szemben, vagy
- b) az El fizet korábbi el fizet i szerz és kötésének megsz ésésére 1 éven belül az El fizet érdekkörében felmerült okból ered felmondás miatt került sor, vagy
- c) a hozzáférési pont létesítésének m szaki vagy gazdasági korlátai vannak, vagy
- d) az igényl – személyazonosító okmányának adatai szerint – 18. életévét még nem töltötte be és emiatt az Mttv.-nek a gyermekek és kiskorúak védelmére vonatkozó szabályainak megtarthatósága nem biztosított.

2.3.1.5. Az El fizet szolgáltatás nyújtásának megkezdésére megjelölt határid n belül – az üzlethelyiségen kívül és a távollév k között megkötött szerz és kötéssel – nem jogosult elállni.

2.3.2. A szolgáltatás igénybevételének m szaki feltétele a kiépített kábeltelevízió hálózat, jogi feltétele a megkötött el fizet i szerz és kötés. A szolgáltatás igénybevételéhez a 4.4. pont szerinti elektronikus hírközlési végberendezés is szükséges, és amelynek hiánya vagy alkalmatlansága esetén az El fizet a saját felel sségére köt el fizet i szerz és kötés. A Szolgáltató kötelezettsége nem terjed ki a végberendezés szolgáltatására.

2.3.3. A szolgáltatásnak id beli korlátja nincs az egyes médiaszolgáltatók médiaszolgáltatásának (csatornájának) sajátosságai kivételével.

2.3.4. A szolgáltatást az El fizet nem veheti igénybe a Szolgáltatónak a hírközlési hatósághoz tett bejelentése alapján nyilvántartott, az ÁSZF **4. sz. mellékletében** tételesen felsorolt azon földrajzi területen (vételekörtzet) kívül, ahol a Szolgáltató hírközlési hálózattal rendelkezik. Digitális szolgáltatás a **4. sz. mellékletben** megjelölt településen vagy településrészen kívül nem vehet igénybe.

2.3.5. Minden El fizet csak a rá vonatkozóan a Szolgáltatónál nyilvántartott el fizet i hozzáférési ponton keresztül veheti igénybe az általa el fizetett szolgáltatásokat.

2.3.6. A szolgáltatásnyújtás feltétele, hogy az El fizet és a Felhasználó illetve – ha az ezekkel nem azonos – az ingatlan tulajdonosa az igénybejelentés megtételekor, de legkés bb a szerz déskötéskor külön nyilatkozatban kifejezetten hozzájáruljon ahhoz, hogy az ingatlanon a hálózat további ellenérték nélkül a hálózat fennállásának idejéig elhelyezésre kerüljön.

2.4. Az el fizet i hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történ csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határid

2.4.1. A 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 5. § (1) bekezdés *a*) pontjában foglaltak esetén a Szolgáltató az el fizet i szerz dés megkötését l számított 15 napon belül, vagy a felek el fizet i szerz désben foglalt megállapodása szerinti kés bbi id pontban, de legfeljebb az el fizet i szerz dés megkötését l számított 90 napon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdeni.

Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése a fentiek szerinti id pontban az El fizet érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges, a felek megállapodhatnak a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb id pontjában, mely nem lehet kés bbi, mint az el fizet i szerz dés megkötését l számított 90 nap.

A Szolgáltató jogosult az el fizet i hozzáférési pont létesítésekor a **4. sz. melléklet** szerinti egyszeri díjat (belépési díj) felszámítani. Már kiépített hozzáférési pont esetén a jeltovábbítás megkezdéséért a **4. sz. melléklet** szerinti rácsatlakozási díj fizetend .

Ha a szolgáltatás-hozzáférési pont kiépítése megtörtént, az El fizet a továbbiakban a befizetett rácsatlakozási, szerelési, kiépítési díj visszatérítésére semmilyen jogcímen nem tarthat igényt.

2.4.2. A 2.4.1. pontban meghatározott, illetve a Szolgáltató által a 2.1.2.9. b) pontja szerint vállalt határid elmulasztása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni a 7.4.2.5. pont szerinti összegben.

2.4.3. Amennyiben 2.4.1. pontban meghatározott, illetve a Szolgáltató által a 2.1.2.9. b) pontja szerint vállalt határid teljesítésére a Szolgáltató m szaki okból nem képes, és ezért az el fizet i szerz dést az Eht. 134. § (2) bekezdése szerint felmondja, a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határid eredménytelen elteltét l a szerz dés megsz néséig kötbért köteles fizetni a 7.4.2.6. pont szerinti összegben.

2.4.4. Ha a Szolgáltató 2.4.1. pontban meghatározott, illetve a Szolgáltató által a 2.1.2.9. b) pontja szerint vállalt határid t túllépi, akkor az el fizet i hozzáférési pont létesítését megel z en az El fizet jogosult az el fizet i szerz dést l hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az El fizet elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a

Szolgáltató köteles az adott el fizetési szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszafizetni az El fizet számára, az El fizet pedig köteles a szolgáltató tulajdonában lévő, a szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak visszaszolgáltatni.

2.4.5. Az el fizetési hozzáférési pont létesítésének díját (belépési díj) a **4. sz. melléklet** tartalmazza és mely díj a szokásos (normál) csatlakozási feltételek esetén érvényes díj, azaz a már kiépített hálózathoz való olyan új el fizetési hozzáférési pont létrehozására vonatkozik, amely

- a) a már kiépített hálózat el fizetési hozzáférési pontjától legfeljebb 30 méter kábelhossznyi távolságban van és
- b) az új el fizetési hozzáférési pont létesítése során nincs szükség harmadik személy tulajdonát képező közbúls ingatlan igénybevételére, és
- c) a létesítés nem jár új gerinchálózati szakasz kiépítésével, vagy új oszlop illetve egyéb alépítmény szakasz igénybevételével, továbbá
- d) ismételt jelszint erősítés nélkül legfeljebb 3 db végberendezés (tv vagy rádió) m ködtetését biztosítják és 1 db végberendezés fizikai csatlakozását teszik lehetővé szabványos leng aljzaton vagy fali csatlakozón keresztül.

2.4.6. A belépési díj 1 darab hozzáférési pont kiépítését tartalmazza oly módon, hogy a kábelek az El fizet által biztosított befogadó létesítményben (védcs, kábelcsatorna) kerülnek elhelyezésre, vagy ennek hiányában a falon kívül, a hozzáférési pont helyeként szolgáló ingatlanon belül vezetékcsatorna nélkül, lépcsőházban és az ingatlant magában foglaló épület külső falán vezetékcsatornában van vezetve. A fenti, el fizetési hozzáférési pont létesítésével kapcsolatos meghatározástól eltérő mennyiségi vagy minőségi el fizetési igény esetén kiegészítő belépési díj számítható fel a **4. sz. mellékletben** foglaltak szerint.

Eltérő mennyiségi vagy minőségi igénynek minősülnek különösen az alábbiak:

- a) Az El fizet föld alatti létesítést igényel annak ellenére, hogy az el fizetési leágazástól (TAP) léges leágazással való bekötés is megvalósítható.
- b) Az El fizet hozzáférési pontja a leágazási ponttól több, mint 30 méter távolságra van.
- c) Az El fizet több hozzáférési pont kiépítését kéri.
- d) Az El fizet erősítő felszerelését kéri.
- e) Az El fizet a Szolgáltatónál az érintett területre vonatkozóan alkalmazott technológiáktól eltérő megoldást igényel.
- f) Az El fizet az ingatlanon a kábelvezetést nem az optimális, legrövidebb úton kéri.
- g) Az El fizet esztétikai elvárások miatt többlet kiépítési igényel él.

2.4.7. A 2.4.5. pontban megjelöltek 1 eltérő feltételek esetén a Szolgáltató az el fizetési hozzáférési pont kiépítését megtagadhatja, vagy egyedi kalkuláción alapuló díjazásért vállalhatja, illetve a kiépítést egyéb feltételek (pl. harmadik személyek hozzájáruló nyilatkozata, vonalhálózati rész kiépítése, stb.) fennállásától teheti függővé.

2.4.8. A 2.4.5. és 2.4.6. pontban megjelöltek szerinti díjak legfeljebb 1 db végberendezés m ködtetését biztosító csatlakozás kiépítésére vonatkoznak. Ha az El fizet több készüléket kíván csatlakoztatni, a további kábelszakasz létesítését, illetve az esetlegesen szükségessé váló erősítő felszerelését a Szolgáltató az egyedi szerződésben rögzített többletdíjazás ellenében vállalja (további vételi hely díja). Amennyiben az El fizet a normál feltételek szerinti minőség és kivitel eszközöket 1 eltérő minőség vagy kivitel eszközöket (kábel,

kábelcsatorna, csatlakozó) kíván beépíttetni, vagy az általa igényelt, a normál feltételektől eltér kivitelezési technológia munkái miatt többlet-felhasználást okoz, a Szolgáltató jogosult többletköltségei felszámítására vagy az igénylés teljesítésétől való elállásra.

2.4.9. A Szolgáltató jogosult az érvényes jogszabályok figyelembe vételével az Igénylő vagy Elfizető személye vagy az ingatlanok fekvése szerint kialakított egyes csoportjai számára az értékesítést elősegítő ideiglenes akciókat meghirdetni, melynek keretében jogosult a belépés és ezzel összefüggésben az előfizetés feltételeit oly módon átmenetileg meghatározni, amely az Igénylő vagy Elfizető számára összességében jelen ÁSZF-ben foglalt feltételeknél kedvezőbb feltételeket tartalmaz.

2.4.10. Elfizetői hozzáférési pont létesítését célzó munkát és a hálózaton bármilyen szerelést csak a Szolgáltató vagy az általa megbízott személy végezhet.

A Szolgáltató (ideértve a Szolgáltató megbízásából közreműködő vállalkozót is) az előfizetői hozzáférési pont kivitelezése során a vonatkozó szabványok, illetve szakmai és biztonságtechnikai előírások maradéktalan betartása mellett a teljes elvárható gondossággal jár el úgy, hogy a munka végeztével a szereléssel nem érintett terület eredeti állapotában maradjon, ideértve a szerelés során keletkezett hulladék és szennyeződések eltávolítását is.

2.4.11. A kivitelezés során az Igénylő kivitelezésre vonatkozó indokolt kéréseit (pl. nyomvonal vezetés, fal- ill. földem áttörések helye, stb.) előzetes egyeztetés mellett a Szolgáltató figyelembe veszi és teljesíti, amennyiben az a hozzáférési pont létesítése és a szolgáltatás későbbi karbantarthatósága szempontjából megfelelő és megvalósítható, továbbá ha ennek esetleges többletköltségeit az Igénylő viseli.

2.4.12. A kivitelezés időtartama alatt a munkaterület megközelíthetőségének, valamint a 220 V-os hálózati csatlakozás biztosítása az Elfizető feladata. Az Elfizető együttműködési kötelezettség terheli a kivitelezés során szükséges környező ingatlanokba való bejutással kapcsolatban.

A kivitelezés időpontjáról a Szolgáltató az Elfizetőt értesíti. Amennyiben az Elfizető a Szolgáltató által megadott kivitelezési időpontot nem fogadja el, az Elfizetőnek és a Szolgáltatónak is megfelelő új időpontot kell egyeztetni a Szolgáltató munkaidején belüli időpontra. Háromszori eredménytelen időpont-egyeztetés után, vagy ha az Elfizető a kivitelezést a Szolgáltató munkaidején kívüli időpontra igényli, a Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződéstől elállni. Az Elfizető hibájából történő és Szolgáltató általi elállás esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat – az elállási díjjal csökkentett összegben – legfeljebb az elállást követően 30 napon belül visszatéríteni az Elfizető számára, az Elfizető pedig egyidejűleg köteles a Szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak átadni.

2.4.13. A kivitelezés során bekövetkező, a munkavégzéssel együtt járó, elkerülhetetlen károkon (pl. fűrés, fűrt lyuk körüli falfelület lepergés, szegelés, csavarozás során okozott felületi sérülések) túlmenően és bizonyíthatóan általa okozott kárért a Szolgáltató felelős.

2.4.14. A kiépített teljes kábelhálózat a hozzáférési pontig (beleértve az interfészt is) valamennyi beépített eszközzel együtt a Szolgáltató tulajdonát képezi és azon sem az Elfizető, sem az ingatlan tulajdonosa nem szerez tulajdonjogot.

2.4.15. Nem minősül a Szolgáltató vonatkozásában késedelmes teljesítésnek az előfizetői hozzáférési pont létesítés vagy jelszolgáltatás megkezdés, ha

- a) a felek későbbi időpontban állapodtak meg, vagy
- b) az El fizető a helyszíni munkálatok feltételeit az előzetesen egyeztetett időpontban nem biztosítja, vagy
- c) az El fizető vagy harmadik személy magatartása vagy érdekkörébe tartozók miatt (különösen használati, kábel-átvezetési engedély hiánya, hatósági engedély hiánya, harmadik személy jóváhagyása) a rendszerre való csatlakozás késve vagy nem valósulhat meg, és mely esetekben a létesítésre vonatkozó határidő a Szolgáltató számára meghosszabbodik.

2.5. Mobil internet-hozzáférési, mobil rádiótelefon, mobil holdas, valamint földfelszíni digitális mobil sorsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén a 8. § (2) bekezdésében meghatározott felmondás feltételei

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma

3.1. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása

3.1.1. Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C.tv. 188.§. 77. pont szerinti mobil sorsorterjesztés: bármely átviteli rendszerrel megvalósuló elektronikus hírközlési szolgáltatás, amelynek során a médiaszolgáltató által előállított analóg vagy digitális mobil sorsorterjesztési jeleket a médiaszolgáltatótól az előfizető, vagy felhasználó vevő készülékéhez továbbítják, függetlenül az alkalmazott átviteli rendszertől, és technológiától. Mobil sorsorterjesztésnek minősül a hibrid üvegszál-koaxiális átviteli rendszeren végzett mobil sorsorterjesztés. Mobil sorsorterjesztésnek minősül az olyan mobil sorsorterjesztés is, amelyhez az előfizető külön díj ellenében, vagy más elektronikus hírközlési szolgáltatás díjával csomagban értékesített díj ellenében férhet hozzá. Átviteli rendszernek minősül a televízió vagy rádió mobil sorsorterjesztésnek az analóg vagy digitális mobil sorsorterjesztését szolgáló mobil szakmai eljárások, elektronikus hírközlési és más eszközök rendszere, amely a mobil sorsorterjesztés alkalmazott átviteli közegéhez - így különösen a levegőhöz és rádiófrekvenciához, koaxiális vezetékhez, sodrott érpárú vezetékhez, üvegszál-vezetékhez - kapcsolódik. A tíznél kevesebb vevő készülék csatlakoztatására alkalmas átviteli rendszer segítségével történő jelátvitel nem minősül mobil sorsorterjesztésnek.

A szolgáltatás keretén belül mobil sorok (médiaszolgáltatások) terjesztése történik.

Statisztikai besorolása: SZJ 64.20.30.0 Vezetékes mobil sorsorterjesztés (kábel-tv, rádió)

(NMHH ESZOR: nyilvános televízió-m sorsorterjesztési, nyilvános rádió mobil sorsorterjesztési szolgáltatás)

A digitális mobil sorsorterjesztéshez kapcsolódóan a Szolgáltató kiegészítő médiaszolgáltatásként elektronikus mobil sorsorterjesztés (EPG) is nyújt, mely tartalomszolgáltatást is magában foglaló szolgáltatás nem minősül sem médiaszolgáltatásnak, sem elektronikus hírközlési szolgáltatásnak, továbbá amely – többek közt – lehetővé teszi az El fizető számára a mobil sorokkal kapcsolatos egyszerűbb információszerezést.

SZJ 64.20.28.9 Egyéb más hova nem sorolt távközlési szolgáltatás

(NMHH ESZOR: mobil sorsorterjesztéshez kapcsolódó kiegészítő digitális szolgáltatás)

3.1.2. A Szolgáltató a vezetékes mobil sorsorterjesztési szolgáltatáson belül az egyidejűleg továbbított mobil sorok eltérő mennyiségére és összetételére való tekintettel mobil sorcsomagokat alakít ki, melyek elnevezését, a bennük szereplő csatornákat (megnevezés, nyelv, elhelyezési frekvencia) és az egyes csomagok díját pedig a **4. sz. melléklet** tartalmazza. Amennyiben az egyes csomagok közötti szabad választásban az El fizető kifizetése vagy azok egy

csoportha korlátozva van, az erre vonatkozó korlátozásokat is a **4. sz. melléklet**, valamint az egyedi el fizet i szerz dés tartalmazza. Ilyen korlátozás lehet különösen az, ha egyes csatorna igénybevételét a Szolgáltatónak a médiaszolgáltatókkal fennálló szerz dései egyes el fizet k számára eltér feltételekkel (díjazással) vagy egyáltalán nem teszik lehetővé (pl. üzleti el fizet) és mely esetben a Szolgáltató a melléklet 1 eltér egyedi díjfizetési feltételt állapíthat meg, vagy jogosítás hiányában elzárkózhat a szerz déskötést l.

Az El fizet a Szolgáltatótól igénybe vett és jelen ÁSZF hatálya alá tartozó szolgáltatást – a Szolgáltató el zetes és írásbeli hozzájárulása hiányában – nem jogosult sem továbbértékesíteni ellenérték fejében, sem harmadik személy részére bármilyen jogcímen ingyenesen átadni.

A programcsomagok kialakításának, illetve a csomagokban szerepl csatornák összetételének, csomagon belüli elhelyezésének és a szolgáltatások díjának az ÁSZF-ben részletezésre kerül feltételek teljesítése melletti egyoldalú megváltoztatásának jogát a Szolgáltató fenntartja azzal, hogy az el fizet i szerz dés Szolgáltató általi egyoldalú módosításának szabályai nem terjednek ki sem új díjcsomag kialakítására, sem a meglév programcsomagon belül az egyes csatornák csomagon belüli elhelyezésének megváltoztatására.

3.1.3. A Szolgáltató a m sorcsomagok elosztását a **4. sz. mellékletben** megjelölt analóg vagy digitális szolgáltatásként nyújtja.

A digitális szolgáltatás a m sorcsomagok digitális továbbítását jelenti. Igénybevételéhez az el fizet i végberendezésnek rendelkeznie kell DVB-C rádiófrekvenciás MPEG 2, MPEG 4-es jelfolyam feldolgozására alkalmas antenna bemenettel (tunerrel) és CA Modul (CAM) fogadására alkalmas csatlakozó felülettel vagy HDMI csatlakozó felülettel. Amennyiben az El fizet által használt végberendezés nem alkalmas a Szolgáltató által nyújtott digitális szolgáltatás (jelfolyam) vételére, úgy a Szolgáltató ezen, az El fizet érdekkörében felmerült tényre tekintettel az El fizet részére a digitális jelfolyamot analóg jelfolyammá alakító set-top boxot biztosít, mely ún. AV kimenettel rendelkezik.

3.1.4. Digitális szolgáltatás esetén a szolgáltatás El fizet általi igénybevételéhez szükséges hírközlési berendezést (set-top box vagy dekódoló egység, távkapcsoló) a Szolgáltató biztosítja oly módon, hogy a Szolgáltató tulajdonában álló set-top boxot és távkapcsolót a **4. sz. melléklet** szerinti egyszeri kihelyezett hírközlési eszköz óvadék és a **4. sz. melléklet** szerinti folyamatos kihelyezett hírközlési eszköz használati díja ellenében az El fizet részére használatba adja. A Szolgáltató a set-top boxhoz használati utasítást is rendelkezésre bocsát. A set-top box és a távkapcsoló áramellátásának biztosítása az El fizet kötelezettsége saját költségére. A set-top boxsz illetve a távkapcsoló meghibásodása esetén a Szolgáltató cserekészüléket biztosít, azonban amennyiben a meghibásodásra az El fizet hibájából vagy érdekkörében került sor és a készülék nem javítható, úgy az El fizet t a **4. sz. melléklet** szerinti kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díj megfizetésének kötelezettsége terheli.

Amennyiben a set-top box és távkapcsoló az El fizet tulajdonában áll, a Szolgáltató nem felel az ezen berendezésekben bekövetkezett hibáért, azonban a berendezések meghibásodása esetén a javítás id tartamára a Szolgáltató cserekészüléket biztosíthat (cserekészüléknek a Szolgáltató rendelkezésére állása esetén), mely után az El fizet t kihelyezett hírközlési eszköz óvadék és az **4. sz. melléklet** szerinti folyamatosan kihelyezett hírközlési eszköz használati díja megfizetésének kötelezettsége terheli, továbbá a Szolgáltató tulajdonában álló csereeszköz elveszése, megsemmisülése, vagy az El fizet ügyköréb l ered ok miatti

javíthatatlan meghibásodása esetén az El fizet köteles a Szolgáltatónak a **4. sz. melléklet** szerinti kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díját is megfizetni.

A szolgáltatás El fizet általi igénybevételéhez szükséges CA modul (kártyaolvasó) és a hozzá tartozó dekódoló kártyát a Szolgáltató biztosítja oly módon, hogy azok az el fizet tulajdonába kerülnek a **4. sz. melléklet** szerinti díjakon. Tekintettel arra, hogy a CA modul az El fizet tulajdonába kerül, a Szolgáltató nem felel ezen berendezésekben bekövetkezett hibáért, azonban a CAM meghibásodása esetén a javítás időtartamára a Szolgáltató csereeszközt biztosíthat (amennyiben csereeszköz a Szolgáltató rendelkezésére áll). A Szolgáltató tulajdonában álló CAM csereeszköz elveszése, megsemmisülése, vagy az El fizet ügköréből eredő ok miatti javíthatatlan meghibásodása esetén az El fizet köteles a Szolgáltatónak a **4. sz. melléklet** szerinti kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díját is megfizetni.

A digitális szolgáltatás igénybevételéhez a set-top box vagy CA modul aktiválása szükséges. Az eszköz aktiválásáért az El fizet aktiválási díjat köteles fizetni. Digitális szolgáltatás igénybevétele esetén az El fizet kérheti a Szolgáltatótól a szükséges eszköz (set-top boxsz, CA modul) hozzáférési pont helyén történő üzembe helyezését egyszeri díjazás ellenében, mely esetben az El fizet kiszállási díj fizetésére köteles.

3.1.5. Amennyiben az El fizet által használt végberendezés nem alkalmas a Szolgáltató által nyújtott digitális szolgáltatás (jelfolyam) vételére, úgy a Szolgáltató ezen, az El fizet érdekkörében felmerült tényre tekintettel az El fizet részére a digitális jelfolyamot analóg jelfolyammá alakító set-top boxot biztosít, mely ún. AV kimenettel rendelkezik. Amennyiben pedig az El fizet a végberendezését a digitális jelfolyam vételére alkalmas berendezésre cseréli, úgy a Szolgáltató – az El fizet írásbeli igénye esetén – az ún. HDMI kimenettel rendelkező set-top boxot vagy CA modult biztosít az El fizet részére. A HDMI kimenettel rendelkező set-top box vagy CA modul kihelyezésével egyidejűleg az El fizet köteles a korábban részére átadott AV kimenettel rendelkező set-top boxot a Szolgáltató részére visszaszármaztatni. A set-top boxok cseréje esetén – a csere időpontjától kezdődően – az El fizet az új set-top boxra irányadó és a **4. sz. melléklet** szerinti folyamatos kihelyezett hírközlési eszköz használati díja terheli, valamint a **4. sz. melléklet** szerinti aktiválási díj, továbbá – az új set-top box hozzáférési pont helyén történő üzembe helyezése esetén – a **4. sz. melléklet** szerinti kiszállási díj. A set-top box cseréje esetén az El fizet az általa igénybe vett jellegű set-top boxnak megfelelően terheli a **4. sz. melléklet** szerinti egyszeri kihelyezett hírközlési eszköz óvadék, az egyedi el fizet i szerződés külön módosítása nélkül is. A CA modul ellenértékét a **4. sz. melléklet** tartalmazza.

A digitális szolgáltatás El fizet általi igénybevételéhez szükséges végberendezések csatlakozásának feltételeit a 4.4. pont tartalmazza.

3.1.6. A gyermekek és kiskorúak védelme érdekében azonnali sorok esetében, melyeknél szükséges biztosítani azonnali hatékony szakmai megoldást, hogy a m sor csak 18 éven felüli nézők vagy hallgatók számára legyen elérhető, a Szolgáltató az alábbiak szerint jár el:

- set-top box esetén a Szolgáltató – a jelfolyam továbbítása mellett – PIN kódot rendel az eszközhöz, melyet az El fizet szabadon meg tud változtatni, azonban a PIN kód megváltoztatása és fokozott védelme az El fizet felelőssége.
- amennyiben a set-top box ún. gyerekzár, időkapcsolót nem tartalmaz, ezért azt csak akkor biztosítja a Szolgáltató az El fizet részére, ha az El fizet elzárva nyilatkozik arról, hogy televíziókészüléke önmagában is alkalmas ezen funkcióra,

- a CA Modul software ún. gyerekszűrő, id kapcsolót nem tartalmaz, ezért azt csak akkor biztosítja a Szolgáltató az El fizet részére, ha az El fizet elzetesen nyilatkozik arról, hogy televíziókészüléke önmagában is alkalmas ezen funkcióra.

3.2. A szolgáltatás igénybevehető ségének földrajzi területe

A szolgáltatást az El fizet csak a Szolgáltatónak a hírközlési hatósághoz tett bejelentése alapján nyilvántartott, az ÁSZF **4. sz. mellékletében** tételesen felsorolt azon földrajzi területen (vételkörzet) veheti igénybe, ahol a Szolgáltató hírközlési hálózattal rendelkezik. Digitális szolgáltatás a **4. sz. mellékletben** megjelölt településen vagy településrészen vehet igénybe.

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

Az ÁSZF tárgyát képez szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető .

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

A jelen ÁSZF szerinti szolgáltatás nem min sül egyetemes szolgáltatásnak.

3.5. A szolgáltató felel sségi határát jelent el fizet i hozzáférési pont helye

El fizet i hozzáférési pont (Eht. 188.§ 23.pont) azon hálózati végpont, amelyen keresztül az el fizet vagy felhasználó egy elektronikus hírközl végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe.

Az el fizet i hozzáférési pont helye az Igényl által igénybejelentésében megjelölt létesítési helynek megfelelő ingatlanon belüli azon hely, ameddig a Szolgáltató a hálózatot kiépíti és a csatlakoztatáshoz szükséges el fizet i interfészt biztosítja. A szolgáltatás átadási pont helye az interfész kimeneti pontja, analóg szolgáltatás esetén a szolgáltatói hálózat részét képez koaxiális kábel végpontja.

4. Az el fizet i szolgáltatás min sége, biztonsága

4.1. Az el fizet i szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás min ségének az el fizet k és felhasználók védelmével összefügg követelményeir l, valamint a díjazás hitelességér l szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásmin ségi követelményeinek célértékei

4.1.1. A Szolgáltató az el fizet i szolgáltatásokra a **3. sz. mellékletben** meghatározott egyedi szolgáltatásmin ségi célértékeket biztosítja az El fizet által rendeltetésszerű en használt el fizet i hozzáférési ponton.

4.1.2. Ha a Szolgáltató a 4.1.1. pont szerinti vállalását az el fizetés id tartama alatt nem tudja betartani, az El fizet a 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet szerinti kötbérre jogosult.

4.1.3. A min ségi célértékek értelmezését a **3. sz. melléklet** tartalmazza.

4.1.4. A Szolgáltató kivételesen indokolt esetben jogosult a min ségi célérték vállalt paraméterektől eltér, csökkentett min ségi célértékekkel való szolgáltatás nyújtására. Ezen szolgáltatásokat a Szolgáltató a **4. sz. melléklet**ben jelöli meg, a célértékeket pedig a Szolgáltató külön köteles a földrajzi terület és/vagy csatorna megnevezésével tételesen feltüntetni a **3. sz. melléklet**ben. Ezen földrajzi terület és/vagy csatornák vonatkozásában min ségi reklamációt az El fizető csak a csökkentett min ségi követelményeket el nem érő vételi min ség esetén tehet.

Csökkentett min ségi követelmény szolgáltatás nyújtására

- a) csökkentett min ségi csatorna felhasználásával vagy
- b) a teljes értékű szolgáltatás követelményeinek meg nem felelő min ség bejövő m sorjel vétel esetén kerülhet sor.

A teljes értékű szolgáltatás követelményeinek meg nem felelő min ség bejövő m sorjel vétel esetén a médiaszolgáltatás csatornacsomagba foglalása akkor indokolt, ha az adott médiaszolgáltatás vételét annak tartalma/témája miatt az el fizető k jelentés része el fizető i felméréseken alapuló nézettségi adatok vagy médiaszolgáltatási piaci információk alapján – igényli.

4.1.5. A szolgáltatás min ségét a Szolgáltató ellenőrzi

- a) a fejállomáson szemrevételezéssel folyamatosan és méréssel legalább félévente rendszeresen,
- b) a gerinchálózaton meglévő mérőpontokon keresztül rendszeresen,
- c) az el fizető i hozzáférési pontokon időszakonkénti szűrőpróbaszereléssel, illetve
- d) az El fizető min ségre vonatkozó panasa esetén az El fizető el fizető i hozzáférési pontján a panasztól függetlenül objektív módon méréssel és/vagy szubjektív módon szemrevételezéssel.

A méréshez a Szolgáltató megfelelő műszert és szükség esetén ellenőrző végberendezést alkalmaz.

A mérés eredményeit a Szolgáltató dokumentálja.

4.1.6. Ha az el fizető i panasz miatt lefolytatott mérés eredményét az El fizető vitatja, a vita eldöntése érdekében az El fizető jogosult a hírközlési hatóságtól min ség vizsgálatot kérni. Amennyiben a hatóság által elvégzett mérés eredményeként bebizonyosodik, hogy a szolgáltatás min sége nem megfelelő, a Szolgáltató köteles a szolgáltatás min ségét a vállalt min ségi célértékeknek megfelelőre kijavítani. Amennyiben az El fizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételt jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, úgy a Szolgáltató jogosult a hatósággal közösen azt elvégezni. Amennyiben a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak igazolt és indokoltan felmerült költségeit a Szolgáltató jogosult az El fizetővel szemben érvényesíteni.

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

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a hálózat és a szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet

4.3.1. Amennyiben az Elfizet akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Elfizet az elfizeti hozzáférési ponthoz megfelelő tanúsítással nem rendelkezik végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott, a Szolgáltató jogosult az elfizeti szolgáltatás igénybevételének korlátozására az elfizeti szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére az Elfizet egyidejű értesítésével.

A Szolgáltató jogosult a 4.4.6. pont szerinti eredménytelen felszólítás esetén az elfizeti díj szerződést az Elfizet hibájából felmondani.

4.3.2. Ha a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a Szolgáltató legalább ügyfélszolgálatán és internetes honlapján haladéktalanul tájékoztatja az Elfizet t a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében az Elfizet által tehető intézkedésekről, és azok várható költségeiről. A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatásért külön díj nem kérhető az Elfizet től.

4.4. Az elfizeti végberendezés csatlakoztatásának feltételei

4.4.1. Az Elfizet a hálózathoz csak az alapvető követelményeknek megfelelő, így különösen belföldön megfelelő típusengedéllyel vagy megfelelő tanúsítvánnyal rendelkező televíziós és rádiófrekvenciás jelek vételére alkalmas, következő típusú végberendezés(ek)et csatlakoztathat:

- analóg és/vagy digitális tv vevő készüléket,
- analóg rádió vevő készüléket,
- kép- és hangrögzítő készüléket (videomagnó)

Az Elfizet a hálózathoz asztali vagy más számítógépet (pl. laptop) vagy azzal egyenértékű berendezést — az egyes sorokon fennálló szerződési jogi korlátozások miatt — nem csatlakoztathat.

Az Elfizet az elfizeti hozzáférési ponton túl a hálózathoz kapcsolódó szerelést csak szakemberrel végeztethet. Az Elfizet nem csatlakoztathat vagy üzemeltethet olyan végberendezést, amely veszélyeztetheti a felhasználók és más személyek életét, egészségét, testi épségét és biztonságát (alapvető biztonságtechnikai követelmények) vagy a hálózat zavartalan működését, és a végberendezésnek meg kell felelnie az elektromágneses összeférhető (EMC) követelményeknek.

Az elfizeti helyiségekben lévő csatlakozó szerelvény (IEC típusú rádiófrekvenciás csatlakozó) és a hálózathoz csatlakoztatott (Elfizet tulajdonában lévő) végberendezések közötti csatlakozást biztosító kábel hibájának elhárítása kizárólag az Elfizet t terheli.

A digitális szolgáltatáshoz a szolgáltató által biztosított set-top-box kezelési utasításában, és annak mellékleteiben meghatározott rendeltetés szerinti használatához szükséges működési feltételeket a szolgáltatást megrendelő ügyfélnek kell biztosítani, beleértve a működéséhez

szükséges elektromos energiát, valamint a set-top-boxhoz való csatlakozásra alkalmas csatlakozással rendelkező el fizető végberendezést.

Az el fizető végberendezés kezelési utasításában, és annak mellékleteiben meghatározott rendeltetés szerinti használatához szükséges működési feltételeket (beleértve a működéshoz szükséges elektromos energiát) az El fizető köteles biztosítani.

4.4.2. A hálózat el fizető hozzáférési pontot követő szakaszának és a hálózathoz az El fizető által csatlakoztatott berendezések állapotáért, azok karbantartásáért az El fizető a felelős. Ha az El fizető üzemeltetésében levő valamely berendezés a Szolgáltatónak kárt okoz, az El fizető köteles azt megtéríteni.

4.4.3. A Szolgáltató nem felelős a hálózat el fizető hozzáférési pontot követő szakaszának vagy az El fizető végberendezésének bármilyen beállítási hibájáért, meghibásodásáért, részben vagy egészben való vételi alkalmatlanságáért. Az esetleges készülékhiba elhárítása vagy a végberendezés vételre alkalmassá tételére a Szolgáltató nem köteles, azok elvégzésére külön díjazásért vállalkozhat, mely költségek az El fizetőt terhelik. A végberendezés hibájára vagy alkalmatlanságára vagy hiányára való hivatkozással az El fizető nem mentesül az el fizetési díj megfizetése alól.

4.4.4. A végberendezés behangolása – a hálózatra történő csatlakozással egyidejűleg a Szolgáltató által végzett első díjmentes behangolás kivételével – az El fizető ügykörébe tartozik. A hálózatra történő csatlakozást követő további behangolásokat az El fizető kérésére a Szolgáltató a **4. sz. melléklet** szerinti kiszállási és behangolási díj ellenében végzi el.

4.4.5. Az El fizető végberendezésének hibájára vagy alkalmatlanságára vonatkozó esetleges viták eldöntésére a **2. sz. melléklet** szerinti illetékes hírközlési hatóság jogosult. Amennyiben az El fizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételten jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, úgy a Szolgáltató jogosult a hatósággal közösen azt elvégezni. Amennyiben a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit a Szolgáltató jogosult az El fizetővel szemben érvényesíteni.

4.4.6. A Szolgáltató jogosult az El fizetőnél a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot és végberendezéseket ellenőrizni. Ha ellenőrzése során hiányosságokat tapasztal, az El fizetőt felszólítja annak haladéktalan, de legkésőbb 3 napon belüli megszüntetésére, ennek eredménytelensége esetén a végberendezés üzemem kívül helyezésére. Amennyiben az El fizető a Szolgáltató írásbeli felszólításának nem tesz eleget, a Szolgáltató az el fizetőt szerződést felmondhatja.

4.4.7. Az analóg szolgáltatás vételéhez szabványos kialakítású 75 Ohm-os koaxiális csatlakozással rendelkező el fizető végberendezés szükséges.

A digitális kiegészítő programcsomagok igénybevételéhez szabványos kialakítású EuroSCART vagy RCA audio/video csatlakozással rendelkező el fizető végberendezés szükséges.

A digitális DVR kiegészítő programcsomagok igénybevételéhez DVB-C rádiófrekvenciás MPEG 2-es jelfolyam feldolgozására alkalmas antenna bemenettel (tunerral) és CA modul fogadására alkalmas PCMCIA csatlakozó felülettel, vagy HDMI csatlakozással rendelkező el fizető végberendezés szükséges.

A HD kiegészít digitális programcsomag, vagy program teljes érték igénybevételére csak azon "HD-Ready" "HD-TV" vagy „Full-HD” védjeggyel ellátott el fizet i végberendezések alkalmasak, melyek szabványos kialakítású HDMI csatlakozással kerülnek kereskedelmi forgalomba.

5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése

5.1. Az el fizet i szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az el fizet által kérhet szüneteltetés leghosszabb id tartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei

5.1.1. A szolgáltatás szünetelhet

- a) Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból, vagy
- b) az El fizet kérésére, vagy
- c) mindkét fél érdekkörén kívüli okból (vis major), vagy
- d) Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében (így különösen terrorelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) a jogszabályok által el írt módon,
- e) a Médiatanács határozata alapján,
- f) az ÁSZF 5.1.6. pontjában megjelölt esetekben.

5.1.2. A szolgáltatás a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása (rendszeres vagy rendkívüli) miatt – amennyiben a szüneteltetést nem igényl más gazdaságos m szakai megoldás nem áll rendelkezésre – átmenetileg szünetelhet és mely szüneteltetés naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg. A tervezett szüneteltetésr l a Szolgáltató az El fizet ket annak megkezdése el tt legalább 15 nappal megel z en értesíti.

A szolgáltatás rendszeres karbantartás miatti szüneteltetése miatti id tartam, de maximum havonta 16 óra a rendelkezésre állás id alapjába nem számít bele. Az ÁSZF vonatkozásában rendszeres karbantartásnak min sül a Szolgáltató által saját hatáskörében el re meghatározott olyan tervszer , hibamegel z tevékenység, mely havonta a 16 óra id tartamot nem haladja meg. A Szolgáltató a rendszeres karbantartást az alábbi id tartamokban végzi: minden naptári hónap 10 napján 08-18 és 11 napján 08-18 közötti id tartamban végzi. Az ÁSZF-ben megjelölt id ponttól és id tartamtól eltér rendszeres karbantartás esetén a Szolgáltató az El fizet ket a tevékenység megkezdése el tt legalább 15 nappal korábban értesíti.

Ha a szolgáltatást a Szolgáltató a 5.1.1.a), c), d), e) és f) pont alapján – kivéve a rendszeres karbantartás esetét – 48 óráig szünetelteti, a szüneteltetés idejére az El fizet t díjfizetési kötelezettség nem terheli. Ha a szünetelés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra es el fizetési díjat.

A Szolgáltató a hálózat karbantartását a szolgáltatásmin ség Szolgáltató általi ellen rzésének adatai vagy az El fizet megalapozott bejelentése alapján végzi, amennyiben a hálózat vagy annak része állapota miatt a karbantartás szükséges, továbbá a Szolgáltató a rendszeres karbantartás keretén belül általános ellen rzést is végez a hírközl hálózaton.

Jelen pont, valamint az ÁSZF vonatkozásában rendszeres karbantartás a szolgáltató által id szakonként visszatér en meghatározott és az el fizet kkel legalább 30 nappal korábban közölt id pontban és id tartamban, a szolgáltatásnak az ÁSZF-ben meghatározott min ségi célértékei fenntartása, a távközlési hálózat m szakai állapotának fenntartása vagy fejlesztése érdekében végzett tevékenység, rendkívüli karbantartás a hibaelhárításon és rendszeres karbantartáson kívül végzett munkálat.

5.1.3. A Szolgáltató a szolgáltatást az El fizet kérésére szünetelteti a jelen pont rendelkezései szerint. Az El fizet a szolgáltatás szüneteltetését írásban, az esedékes el fizetési díjak megfizetése mellett, legalább 5 munkanappal a szünetelés kért kezdő id pontja előtt, a tárgy hónapot követő hónap elsejétől kezdődően kérheti a **4. sz. mellékletben** meghatározott kiszállási díj megfizetése mellett, amennyiben a kikapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges. A szüneteltetés az El fizet által kért visszakapcsolásig vagy – ha ezen körülmények korábban következnek be – a szerződés felmondásáig tart. A visszakapcsolást az El fizet a szüneteltetés kérésekor, vagy a kért visszakapcsolást megelőzően legalább 5 munkanappal, írásban, a következő hónap első napjától kérheti.

A szünetelés időtartamára az El fizet a **4. sz. mellékletben** meghatározott és – szüneteltetett díjsomagtól függő összeg – csökkentett el fizetési díj fizetésére köteles.

A Szolgáltató az El fizet által kért szünetelési időszak végén a szolgáltatást köteles visszakapcsolni, és erről az El fizet t haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül értesíteni. Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a Szolgáltató külön díjat nem számít fel. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, a Szolgáltató a **4. sz. mellékletben** meghatározott és kiszállási díjat is magában foglaló visszakapcsolási díjat számít fel.

A szüneteltetés végi visszakapcsolás feltétele a szüneteltetés idejére a **4. sz. mellékletben** meghatározott és – szüneteltetett díjsomagtól függő összeg – csökkentett el fizetési díj és – a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükségessége esetén – a visszakapcsolásért fizetendő díj megfizetése. A visszakapcsolást a Szolgáltató a díjak kiegyenlítését követően legkésőbb az El fizet által kért munkanapig elvégzi. Az El fizet kérésére történő szüneteltetés ideje a rendelkezésre állás idejébe beleszámít.

Az El fizet kérésére történő szünetelés leghosszabb időtartama 6 hónap. E szabály alkalmazása alól a Szolgáltató az El fizet kérésére indokolt esetben eltekinthet.

Amennyiben az El fizet a szünetelést olyan hálózaton vagy hálózatészen kéri, melynél a szünetelés más el fizetők szolgáltatásával közvetlenül összefügg (pl. soros rendszer), a Szolgáltató jogosult a szünetelés iránti kérelmet elutasítani vagy a szünetelést lehetővé tevő műszaki kialakítás El fizet általi elzetes költségviseléséhez kötni és amely költségviselés El fizet általi visszautasítása esetén a Szolgáltató jogosult az el fizet i szerződést felmondani.

A szolgáltatás El fizet kérésére legfeljebb 6 hónapig tartó szüneteltetését a Szolgáltató határozott idejű el fizet i szerződéseknél sem zárhatja ki, ebben az esetben azonban az el fizet i szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

5.1.4. Ha a szolgáltatás mindkét félen kívül álló elre nem látható és el nem hárítható külső okok (vis major) miatt szünetel, az El fizet annak időtartama alatt díjfizetésre köteles (elre történő fizetésnél díjvisszatérítésre nem jogosult), ha a Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére mindent elvárható megtett. Az el fizet i szolgáltatások teljesítése szempontjából vis majornak minősül különösen a háborús helyzet, sztrájk, természeti katasztrófa, a hálózat valamely elemét működésképtelenné tevő, természeti erő vagy harmadik fél által okozott erőhatás, illetve a szolgáltatást megtiltó vagy szüneteltetését elrendelő, jogszabályon alapuló hatósági rendelkezés.

A szünetelés idejére az El fizet t díjfizetési kötelezettség nem terheli akkor, ha a Szolgáltató a jelen pont szerinti igazolási kötelezettségét nem teljesíti. A jelen pont szerinti díjcsökkentés összege a kies napok számának és a havi el fizetési díj egy napra es részének szorzata. Minden megkezdett nap egész napnak számít. A szolgáltatás ezen ok miatti szüneteltetése a rendelkezésre állás id alapjába nem számít bele.

5.1.5. Az 5.1.1. d) és e) pont szerinti szünetelésre az 5.1.4. pont szabályai irányadók.

5.1.6. Üzleti el fizet k esetében felszámolás, cs deljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkezését l kezdve szüneteltetni, amíg az El fizet nem ad a 7.1.10. pontban meghatározott, de legfeljebb a szolgáltatás 12 havi díjának megfelel vagyoni biztosítékot.

5.1.7. Egy el fizet i szerz désben foglalt több szolgáltatás esetén a felek megállapodhatnak, hogy a szüneteltetés kizárólag az El fizet által kért szolgáltatásra terjedjen ki.

5.2. Az el fizet i szolgáltatás korlátozásának, így különösen az el fizet által indított vagy az el fizet nél végz dtetett forgalom korlátozásának, az el fizet i szolgáltatás min ségi vagy más jellemz i csökkentésének esetei és feltételei, továbbá megvalósításának módjai

5.2.1. Az el fizet i szolgáltatás igénybevételének korlátozására az el fizet i szolgáltatás min ségi vagy más jellemz inek csökkentésére a Szolgáltató az El fizet értesítésével a következ esetekben jogosult:

a) az El fizet akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszer m ködését, így különösen, ha az El fizet az el fizet i hozzáférési ponthoz megfelel ségtanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelel interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott,

b) a szolgáltatást igénybe vev El fizet az el fizet i szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja,

c) az El fizet nek a díjfizetésre vonatkozó, annak esedékessé válását követ 8 napon belül megküldött felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határid elteltét követ en is esedékes díjtartozása van, és az El fizet a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott az ÁSZF-ben meghatározott vagyoni biztosítékot,

d) az El fizet a m sorjelet jogosulatlanul vételezi, a beérkező m sorjelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt m sorjelet jogosulatlanul dekódolja,

e) a Szolgáltató rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az El fizet a szerz dés megkötése vagy szolgáltatás igénybe vétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény - így különösen a személyes adatok - vonatkozásában megtévesztette.

Az a)-c) pont szerinti esetekben a Szolgáltató a korlátozás legkorábbi id pontját legalább 3 nappal megelőzően értesíti az El fizet t azzal a tájékoztatással, hogy a korlátozásra mely id pontot követ en kerülhet sor. A d)-e) pont szerinti esetben a korlátozásra az El fizet egyidejű értesítésével kerülhet sor.

5.2.2. Amennyiben az El fizet közreműködő szolgáltató szolgáltatását veszi igénybe, az el fizet i hozzáférést biztosító Szolgáltató a közreműködő szolgáltató megkeresése esetén is korlátozhatja az el fizet i hozzáférést biztosító szolgáltatás igénybevételét, ha 5.2.1.c) pontjában meghatározott feltételek az El fizet által – a szolgáltató-választás bevezetésének

és alkalmazásának feltételeiről szóló jogszabály szerint – választott közreműködő szolgáltató vonatkozásában állnak fenn.

5.2.3. A korlátozás a megtevesztés esetét kivéve, valamint - amennyiben az előfizető több előfizetői szolgáltatást egy egyedi előfizetői szerződés keretében vesz igénybe az 5.2.1. pont c) pontjában szabályozott díjtartozás esetét kivéve - a műszakilag kivitelezhető mértékben, csak az előfizetői szerződésességgel érintett szolgáltatásra terjedhet ki.

A korlátozás időtartama alatt a Szolgáltató az előfizetői szerződés szerinti szolgáltatás helyett - a szolgáltatás jelszintjét 30 dB μ V-ra csillapítja csökkenti, mely a szolgáltatás élvezhetetlenségével jár.

A Szolgáltató a szolgáltatás korlátozásának idejére kizárólag a nyújtott szolgáltatással arányos és a **4. sz. mellékletben** feltüntetett korlátozási díjat számol fel.

5.2.4. Ha az előfizető az 5.2.1. pont szerinti korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlően módon tudomást szerez, a Szolgáltató köteles a tudomásszerzéstől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni.

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

A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltatót kötbérfizetési kötelezettség terheli a 7.5. pont szerint.

A Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért a **4. sz. mellékletben** feltüntetett díjat számol fel.

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

5.3. Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei

A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a Szolgáltató nem él a díjtartozás miatt biztosított felmondási jogosultságával, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggesztheti. A Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számol fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az előfizetői szerződést felmondhatja.

A Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel felmondani, és ennek tartamára a szolgáltatást felfüggeszteni, amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető az előfizetői szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény - így különösen a személyes adatok - vonatkozásában megtevesztette.

6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

6.1. A hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás

6.1.1. A vállalt hibaelhárítási célértékek

6.1.1.1. A Szolgáltató a hálózat és az el fizet i szolgáltatások folyamatos és zavartalan m működésének biztosítása érdekében az ÁSZF 1.2. pontja szerinti ügyfélszolgálat mellett 24 órán keresztül hívható hibabejelent szolgálatot is m ködtet, melynek elérhet ségét jelen ÁSZF 1.3. pontja tartalmazza.

Az El fizet az el fizet i szolgáltatás meghibásodását a Szolgáltató által biztosított hibabejelent szolgálatnál jelentheti be, amelyet a Szolgáltató az ügyfélszolgálatán keresztül vagy közvetlenül köteles elérhet vé tenni, az ügyfélszolgálat elérhet ségével azonos feltételek szerint.

Az El fizet az el fizet i szolgáltatás meghibásodását a Szolgáltató által biztosított

- hibabejelent szolgálatnál szóban telefonon vagy
- az ügyfélszolgálatnál szóban személyesen vagy telefonon,
- az ügyfélszolgálatához küldött levélben, vagy elektronikus levélben, vagy egyéb elektronikus hírközlés útján jelentheti be.

Az El fizet azonosíthatósága érdekében a bejelentéskor közölni, illetve feltüntetni szükséges az El fizet nevét, címét és ügyfélazonosító számát (szerz désszámát).

A telefonhálózaton elérhet ügyfélszolgálat/hibabejelent szolgálat elérhet ségét a **3. sz. melléklet**ben megjelölt időtartamon belül biztosítja.

6.1.1.2. Hibabejelentés az El fizet által tett olyan bejelentés, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem el fizet i szerz dés szerinti teljesítésével, így különösen a szolgáltatás min ségének romlásával, mennyiségi csökkenésével, vagy igénybevételi lehet ségének megsz nésével kapcsolatos.

Nem min sül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha

- a) a hiba az El fizet érdekkörében keletkezett,
- b) a Szolgáltató a megszn vagy rossz m szakmin ség m sort más m sorral helyettesíti,
- c) a m sorszolgáltató által adott jel nem megfelel min ség ,
- d) a hiba elháríthatatlan küls ok miatt következett be,
- e) az El fizet az ÁSZF **3. sz. melléklet**ében vállalt szolgáltatás min ségét l eltér szolgáltatás vagy szolgáltatási feltételek teljesítését várja el.

A hibabejelentés akkor min sül megtettnek és a határidő k számítása szempontjából kezd időpontnak, amikor abból megállapítható a beazonosítható el fizet t l való származása, valamint a hibajelenség megjelölése, leírása.

6.1.1.3. A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket 48 órán belül kivizsgálni és az elvégzett vizsgálat alapján az El fizet t értesíteni arról, hogy

- a) további helyszíni, az el fizet i hozzáférési ponton vagy azt is érint en lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 órás időszak megadásával, amely 8 és 20 óra közé eshet),
- b) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

A Szolgáltató a jelen pont szerinti értesítési kötelezettségének a 6.4.6.4.a)-c) pontok szerint tesz eleget azzal, hogy közvetlen írásbeli értesítésnek minősül a hibaelhárításkor a munkalap El fizet részére történő átadása és az átadás El fizet általi elismerése is.

Nem köteles a Szolgáltató 48 órán belül a hibabehatóró eljárás eredményéről értesíteni az El fizet t, amennyiben a valóság, a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba elhárításához nem szükséges helyszíni, az el fizet i hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat.

6.1.1.4. A Szolgáltató köteles az El fizet által bejelentett, a hibabehatóró eljárása eredményeként valóság, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani.

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

Nem minősül valóság hibának az, ha az El fizet vel szemben a szolgáltatás korlátozására került sor és a korlátozásról a Szolgáltató az El fizet t a hibabejelentéskor tájékoztatta.

Amennyiben a Szolgáltató az 5.2.3. pont szerint olyan mennyiségi korlátozást alkalmaz, melynek keretén belül vagy a közszolgálati médiaszolgáltatások vételét, vagy a legkevesebb csatornát tartalmazó csomag vételét biztosítja és ezekre vonatkozóan jelent be az El fizet valóság hibát, úgy a Szolgáltató azt az általános szabályok szerinti hibaelhárítási eljárásának megfelelően kezeli.

A Szolgáltató köteles a hiba elhárítását követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül értesíteni az El fizet t 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.

6.1.1.5. Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közmszolgáltató vagy ingatlan tulajdonos) hozzájárulása szükséges, a hozzájárulást a Szolgáltatónak a hibabejelentéstől számított 48 órán belül meg kell kérnie. A hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a 6.1.1.4. pontban meghatározott határidőbe. A Szolgáltató a hibabejelentéstől számított 48 órán belül köteles az El fizet t a hozzájárulás szükségességéről és okáról, valamint arról értesíteni, hogy a hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a 6.1.1.4. pontban meghatározott határidőbe.

6.1.1.6. Ha a hibabejelentés kivizsgálása vagy a hiba kijavítása kizárólag a helyszínen, az El fizet helyiségében lehetséges és a Szolgáltató által a 6.1.1.3.a) pont szerinti értesítésben javasolt időpont az El fizet nek nem megfelelő, akkor a Szolgáltató által javasolt időponttól az El fizet vel egyetemesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló 6.1.1.4. pont szerinti határidőbe.

Ha a hibabejelentés kivizsgálása vagy a hiba kijavítása időpontjában a Szolgáltató és az El fizet megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig eltelt időtartam nem számít be a 6.1.1.4. pontban meghatározott határidőbe.

6.1.1.7. Nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben az El fizet az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételt bejelentéssel a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától számított 72 órán belül. Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló

szolgáltatói értesítést l, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás id pontjától az El fizet által tett ismételt hibabejelentésig eltelt id tartam.

6.1.2. A hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás

6.1.2.1. A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethet módon hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt a hiba elhárításától számított egy évig meg rzi.

6.1.2.2. A Szolgáltató a hibabejelentéseket nyilvántartásba veszi, mely nyilvántartás minden hibabejelentésr l a következ adatokat tartalmazza:

- az El fizet bejelentése alapján tartalmazza

a) az El fizet nevét, értesítési címét , telefonszámát vagy más elérhet ségét,

b) az el fizet i szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét, az el fizet i azonosító számot,

c) a hibajelenség leírását,

d) a hibabejelentés id pontját (év, hónap, nap, óra),

- a Szolgáltató hibaelhárítási eljárása alapján tartalmazza

e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,

f) a hiba okát,

g) a hiba elhárításának módját és id pontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát),

h) az El fizet értesítésének módját és id pontját, ezen belül is különösen az El fizet bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a g) pontban foglaltakról történ értesítések módját és id pontját. (A Szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidej leg is eleget tehet.)

6.1.2.3. A Szolgáltató az El fizet általi hibabejelentést visszaigazolja:

a) telefonon, vagy ügyfélszolgálaton szóban tett bejelentés esetén a bejelentett hibára vonatkozóan rögzített szöveg visszaolvasásával,

b) a telefonos üzenetrögzít re mondott vagy írásban benyújtott bejelentés esetén az El fizet által megadott telefonszámon a bejelentett hibára vonatkozóan rögzített szöveg beolvasásával.

6.1.2.4. A hibabejelentés kapcsán elvégzett vizsgálat alapján a Szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással köteles az El fizet t értesíteni arról, hogy

a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhet , vagy a hiba az El fizet érdekkörébe tartozó okból merült fel,

b) a hiba kijavítását megkezdte,

c) a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az El fizet részére kötbért fizet.

6.1.2.5. Az El fizet a hibaelhárítás során kizárólag annyiban köteles a Szolgáltatóval együttm ködni, hogy a hiba behatárolása és elhárítása során az El fizet helyiségébe történ belépést biztosítja.

A Szolgáltató a hibaelhárítás megkezdésér l csak akkor köteles az El fizet t el zetesen értesíteni, ha a hiba elhárításához az El fizet helyiségébe szükséges bejutni.

6.1.2.6. Amennyiben a Szolgáltató a hiba kivizsgálása során megállapítja, hogy a hiba oka az El fizet érdekkörébe tartozó okból (a csatlakoztatott végberendezés illetve az El fizet által

üzemeltetett saját belső hálózati szakasz vagy azok beállítási hibája miatt) merült fel, a Szolgáltató a hiba elhárítására nem köteles, azonban – amennyiben a Szolgáltató tevékenységi köre és kapacitása azt lehetővé teszi – egyedi megállapodás szerinti díjazásért elvégezheti.

6.1.2.7. A Szolgáltató az El fizető által bejelentett, a Szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valós, a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel, a Szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget és a hiba behatárolása, valamint elhárítása céljából az El fizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az El fizető re..

Az El fizető kiszállási díj fizetésére köteles a **4. sz. mellékletben** megjelölt mértékben, ha

- a) a Szolgáltató helyszíni vizsgálat alapján megállapítja, hogy a hiba oka az El fizető érdekkörébe tartozik,
- b) a helyszínen végezhető javítás időpontjában a Szolgáltató és az El fizető megállapodott, azonban az El fizető az ingatlanba való bejutást vagy az el fizető i hozzáférési ponthoz való jutást nem biztosította,
- c) az El fizető téves vagy megtévesztő vagy nem valós hibára irányuló bejelentést tett,
- d) a hiba nem a Szolgáltató érdekkörében merült fel.

6.1.2.8. Amennyiben az El fizető kéri és a Szolgáltató azt teljesíteni tudja a feltételek adottsága miatt, úgy a Szolgáltató a hibabejelentés nyilvántartásba vételétől számított 6 órán belül megkezdi a helyszíni hibaelhárítást a **4. sz. mellékletben** megjelölt mértékű expressz kiszállási díj ellenében.

6.1.2.9. A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles a 7.4. pont szerinti módon és mértékben

- a) a 6.1.1.3. és 6.1.1.4. pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig,
- b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

Mentesül a Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettség alól, ha a hibát az El fizető az El fizető nek felróható okból nem, vagy utólag, a hiba Szolgáltató általi elhárítása után jelentette be, továbbá a 6.1.2.7. a)-d) pontjai szerinti esetben.

6.1.2.10. Az El fizető nem jogosult a hálózatot érintő javítási vagy karbantartási munkálatokat önmaga végezni, vagy a Szolgáltatón kívüli személlyel végeztetni.

Amennyiben a hibakivizsgálás vagy –elhárítás során megállapításra kerül, hogy az El fizető a Szolgáltató tulajdonát képező hálózatot vagy hálózati berendezést az El fizető önmaga kívánta javítani vagy a javításra harmadik személyt vett igénybe és ezzel a Szolgáltatónak kárt okozott, úgy köteles az okozott kárt (beleértve a más el fizető ket is érintő hibaelhárítás megghiúsításából eredő kárt is), valamint a hibaelhárítással kapcsolatban felmerült költséget a Szolgáltató részére megtéríteni.

6.2. Az el fizető jogai az el fizető i szolgáltatás hibás teljesítése esetén

6.2.1. Az el fizető i szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató a Felhasználó vagyonaiban okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

A Szolgáltató felelőssége felróhatóság esetén áll fenn, azaz mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése vagy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Az általános elvárhatóság szempontjából a Szolgáltató feltételezi a gazdasági életben körültekintően megfelelően informált Igénylőt, Elfizetőt és Felhasználót, aki a rendelkezésére álló információk birtokában képes ésszerű vásárlói döntést hozni.

Nem köteles a Szolgáltató megtéríteni a kárnak azt a részét, amelyet vis major okozott, vagy abból származott, hogy az Elfizető a kár elhárítása, illetve legcsökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Elfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, hogy a Szolgáltató szolgáltatása részben vagy egészen nem megfelelően működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és költségekért, amelyek azért merültek fel, mert az Elfizető kárenyhítési kötelezettségét késedelmesen vagy egyáltalán nem teljesítette.

6.2.2. Az Elfizetői szerződésekből eredő polgári jogi igények egy év alatt évülnek el, amelyet az Elfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

6.2.3. Az Elfizetőt megillető kötbér mértékét a 7.4. pont tartalmazza.

6.2.4. Az Elfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

6.2.4.1. A hibabejelentéssel kapcsolatos eljárást az ÁSZF 6.1. pontja, a panaszokkal kapcsolatos eljárást az ÁSZF 6.3. pontja tartalmazza.

6.2.4.2. Az Elfizető díjreklamációja elintézésével kapcsolatos panasza, kötbérigénye elintézésével kapcsolatos panasza, kártérítési igénye elintézésével kapcsolatos panasza, valamint a Szolgáltatóval szembeni egyéb jogvitája vagy jogvita helyzete esetén jogosult a **2. sz. melléklet** szerinti illetékes szervezetek vagy hatóság(ok) vizsgálatát kérni.

6.2.4.3. A Szolgáltató az Elfizetővel szembeni igényével, valamint az Elfizetővel szembeni egyéb jogvitája vagy jogvita helyzete esetén jogosult a **2. sz. melléklet** szerinti illetékes szervezetek vagy hatóság(ok) vizsgálatát kérni, amennyiben a szervezetnek vagy hatóságnak van hatásköre az ügy elbírálására.

6.2.4.4. Az Elfizetői szerződéssel kapcsolatos hatósági ügy tárgyában (kérelemmel, bejelentéssel) a hírközlési hatóság eljárása a hatósági eljárás kezdeményezésére okot adó körülmény bekövetkezésétől számított hat hónapon belül kezdeményezhető. Amennyiben a kérelmező a jelen pontban foglalt hatósági eljárás kezdeményezésére okot adó körülmény bekövetkezéséről csak később szerzett tudomást, vagy a kérelem, bejelentés elterjesztésében akadályoztatva volt, úgy a jelen pontban foglalt határidő a tudomásszerzéstől vagy az akadály megszűnésével veszi kezdetét. Az Elfizetői szerződéssel kapcsolatos hatósági ügy tekintetében egy éven túl hatósági eljárás nem kezdeményezhető. E határidő jogvesztő.

6.2.4.5. Az Elfizetői jogviszonyból eredő esetleges jogvitákra a felek kikötik a Szolgáltató székhelye szerinti bíróságok kizárólagos illetékességét.

6.2.5. A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles az alábbi esetekben:

- a) a szolgáltató az átírást az általános szerződési feltételeiben vállalt határidőn belül nem teljesíti,
- b) az áthelyezési igénybejelentést elfogadása esetén az irányadó határidőbe nem tartása esetén,
- c) a 6.1.1.3. pont és 6.1.1.4. pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténteig terjedő időszakra,
- d) a hiba kijavítására nyitva álló 6.1.1.4. pont szerinti határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra,
- e) korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén. minden megkezdett késedelmes nap után,
- f) az ÁSZF 2.4.2.-2.4.3. és 4.1.2. pontjaiban foglalt esetekben.

Az egyes kötbérek vetítési alapját és mértékét a 7.4. pont tartalmazza.

6.2.6. Az Elfizetést az Elfizetési szerződésekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján megillető kötbér az arra okot adó szerződéses magatartás bekövetkezésének napjától a szerződéses megszüntetésének napjáig jár.

A Szolgáltatót az Elfizetési szerződésekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a Szolgáltató a szerződéses magatartás megszüntetésétől számított 30 napon belül - az Elfizetést megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződéses magatartásról és a kötbér teljesítésének módjáról szóló kifejezett tájékoztatással együtt - köteles eleget tenni. A Szolgáltató köteles továbbá a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon feltüntetni, hogy az Elfizetés számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Elfizetés kötbérről vonatkozó igényének bejelentéséhez.

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

- a) a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az Elfizetés egyenlegén jóváírja, vagy
- b) az Elfizetési szerződés megszüntetése esetén a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Elfizetés részére egy összegben, jelenlévő esetben az ügyfélszolgálaton, távollévő esetben - amennyiben a Szolgáltató az Elfizetés szükséges adataival rendelkezik - banki átutalással, egyébként postai úton fizeti meg.

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

6.3.1. A jelen ÁSZF vonatkozásában

Elfizetési panasz: Elfizetési szerződés alapján igénybevett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben az Elfizetés által tett olyan bejelentés, amely az Elfizetést érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek. A Szolgáltató a hibabejelentésekkel kapcsolatban a 6.1. pontban foglaltak szerint jár el.

A Szolgáltató az El fizet kt l származó panaszokat és a bejelentés, panasz alapján tett intézkedéseket visszakövethet módon nyilvántartásában rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt az **5. sz. mellékletben** megjelölt szerinti id tartamig meg rzi.

6.3.2. A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha az El fizet a panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyz könyvet felvenni, s annak egy másolati példányát az El fizet nek átadni. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról haladéktalanul köteles jegyz könyvet felvenni, és annak egy másolati példányát köteles személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben az El fizet nek átadni, telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén az El fizet nek legkés bb a 30 napon belüli érdemi válasszal egyidej leg megküldeni.

A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a Szolgáltató köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

A panaszról felvett jegyz könyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

a) az El fizet neve, lakcíme,

b) a panasz el terjesztésének helye, ideje, módja,

c) az El fizet panaszának részletes leírása, az El fizet által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,

d) a Szolgáltató nyilatkozata az El fizet panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,

e) a jegyz könyvet felvev személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - az El fizet aláírása,

f) a jegyz könyv felvételének helye, ideje,

g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

A Szolgáltató a panaszról felvett jegyz könyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles meg rrizni, és azt az ellen rz hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A Szolgáltató egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan a továbbiak szerint köteles eljárni.

Az írásbeli panaszt a Szolgáltató - ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltér en nem rendelkezik - harminc napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határid t jogszabály, hosszabb határid t törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles. A Szolgáltató a jegyz könyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles meg rrizni, s azt az ellen rz hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató köteles az El fizet t írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy a békéltet testület eljárását kezdeményezheti. Meg kell adni az illetékes hatóság, illetve a vállalkozás székhelye szerinti békéltet testület levelezési címét.

Amennyiben a bejelentés, panasz kivizsgálására (pl. harmadik fél bevonása miatt) a 30 nap nem elegend , a Szolgáltató – a 30 napon belül – köteles írásban értesíteni az El fizet t az ügy elintézésének várható id pontjáról.

Ha a hibabejelentés kivizsgálása vagy a hiba kijavítása kizárólag a helyszínen, az El fizet helyiségében lehetséges, és a Szolgáltató által a 6.1.1.3. pont szerinti értesítésben javasolt id pont az El fizet nek nem megfelel , akkor a Szolgáltató által javasolt id ponttól az

El fizet vel el zetesen egyeztetett újabb id pontig eltelt id tartam nem számít be a 6.1.1.4. pontban meghatározott határid be.

Ha a hibabejelentés kivizsgálása vagy a hiba kijavítása id pontjában az el z ek szerint a Szolgáltató és az El fizet megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott id pontban a Szolgáltató érdekkörén kívül es ok miatt nem volt lehetséges, úgy a Szolgáltató érdekkörén kívül es okból alkalmatlannak bizonyult id ponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas id pontig eltelt id tartam nem számít be a 6.1.1.4. pontban meghatározott határid be.

Ha a helyszíni vizsgálat vagy hiba kijavítása az El fizet érdekkörébe tartozó okból meghiúsul, az El fizet t kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli.

A fenti, Szolgáltatóhoz – nem ügyfélszolgálatra – beérkezett panaszoktól eltér en az ügyfélszolgálatához érkezett panaszok esetében az ügyfélszolgálat minden esetben köteles a Szolgáltató panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalni, és az El fizet a panasz beérkezését követ tizenöt napon belül megküldeni, kivéve, ha az El fizet panaszát szóban közli és a Szolgáltató az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.

Az ügyfélszolgálatra vonatkozó 15 napos válaszadási határid helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb tizenöt nappal meghosszabbítható. A válaszadási határid meghosszabbításáról és annak indokáról az El fizet t írásban, a válaszadási határid letelte el tt tájékoztatni kell.

Az ügyfélszolgálat az el fizet i panaszok intézése és a fogyasztók tájékoztatása során köteles együttműködni a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó egyesületekkel.

6.3.3. Ha az El fizet a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és szóbeli bejelentés esetén lehet leg azonnal, egyéb esetben legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja és megválaszolja. A Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az el fizet i szerz dést díjtartozás miatt a jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint felmondani.

A Szolgáltató jogosult a 6.3.1. pont szerinti, valamint a díjreklamációra vonatkozó nyilvántartást egységes nyilvántartásként kezelni.

Ha az El fizet a díjreklamációt a díjfizetési határid lejártá el tt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a díjreklamációt a Szolgáltató nem utasítja el annak nyilvántartásba vételét követ 5 napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határid a díjreklamáció megvizsgálásának id tartamával meghosszabbodik. Egyéb esetben az El fizet a vitatott díj eredeti fizetési határid re történ megfizetésére köteles és a díjreklamációnak a vitatott díjon (díjtételen) kívüli díjakra nincs halasztó hatálya.

Ha a Szolgáltató a díjreklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következ havi elszámolás alkalmával, egyébként a díjreklamáció elbírálásától számított 30 napon belül – az El fizet választása szerint – a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az El fizet számláján egy összegben jóváírja vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az El fizet részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az El fizet t megillet kamat mértéke azonos a Szolgáltatót az El fizet díjfizetési késedelme esetén megillet kamat mértékével.

Ha az El fizet a Szolgáltató által követelt díj összegszer ségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáférést l védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt.

6.3.4. Az El fizet kérésére a Szolgáltatónak az adatkezelési szabályok figyelembe vételével biztosítania kell, hogy az El fizet a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse az általa fizetend díj számításához szükséges számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

Az El fizet kérésére a Szolgáltató ezen adatokat 12 havonta legfeljebb egy alkalommal köteles díjmentesen átadni. Az El fizet k részére a 12 hónapon belüli második alkalomtól a Szolgáltató az adatok szolgáltatásért az ÁSZF **4. sz. mellékletében** meghatározott adminisztrációs díjat számíthat fel.

Amennyiben az El fizet az adatokat nyomtatott formában vagy tartós adathordozón kéri, úgy az adminisztrációs díj tartalmazza a nyomtatás vagy adathordozó költségét is.

6.3.5. Ha az El fizet a Szolgáltatónak kártérítési igényét írásban bejelenti, a Szolgáltató a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi, annak jogosságát szóbeli bejelentés esetén lehet leg azonnal, egyéb esetben legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja és postai úton kézbesített tértivevényes levélben értesíti az El fizet t a vizsgálat eredményér l.

Ha a kártérítési igény kivizsgálásához helyszíni bejárás is szükséges, az El fizet az el re egyeztetett id pontban köteles a Szolgáltató részére a bejutást és a hozzáférést biztosítani. Ha ez az El fizet hibájából meghiúsul, a Szolgáltató az El fizet t új id pont egyeztetésére való felhívással értesíti, és az ügy elintézésének határideje az új id pontig terjed id szakkal meghosszabbodik, továbbá az El fizet t kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli.

6.4. Az ügyfélszolgálat m ködése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje

6.4.1. A Szolgáltató az El fizet k és Felhasználók bejelentéseinek intézésére, panaszaik kivizsgálására és orvoslására, az El fizet k és Felhasználók tájékoztatására ügyfélszolgálatot m ködtet, melynek elérhet ségeit jelen ÁSZF 1.1. és 1.2. pontja tartalmazza.

A Szolgáltató biztosítja azt, hogy az ügyfélszolgálat legalább hetente 1 munkanapon nyitva tartson.

Az ügyfélszolgálat naptári évenként – a jogszabály szerinti munkaszüneti napokon túl – összesen 20 munkanapon is zárva tarthat és amely napokon kizárólag telefonos hibabejelent szolgálat érhet el. Az ügyfélszolgálat ezen zárva tartásáról a Szolgáltató a naptári dátum szerinti megjelöléssel legalább 15 nappal korábban tájékoztatja az el fizet ket az ügyfélszolgálaton kifüggesztett hirdetemny és képújságban történ hirdetemny útján, valamint internetes honlapján.

6.4.2. A Szolgáltató a nyilvános elektronikus hírközl hálózaton elérhet ügyfélszolgálat elérését köteles a megfizetend , legalacsonyabb díjú hívás díjánál nem magasabb díjazású hívhatósággal is biztosítani. E szabályt a belföldi hálózatból indított hívásokra kell alkalmazni. A Szolgáltató által m ködtetett telefonos ügyfélszolgálat emelt díjas szolgáltatással nem m ködtethet .

Az el fizet i hozzáférést nyújtó Szolgáltató – a m szaki szolgáltatási feltételek megléte esetén – saját hálózatából díjmentesen köteles biztosítani ügyfélszolgálatának elérhet ségét.

A Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatára érkező el fizet i jogviszonyt érint megkereséseket, valamint a Szolgáltató és az El fizet közötti telefonos kommunikációt külön jogszabályban meghatározottak szerint a Szolgáltatónak rögzítenie kell, és visszakereshet módon legalább egy évig meg kell riznie.

A telefonos ügyfélszolgálatra érkező el fizet i panaszról és hibabejelentésről a szolgáltató hangfelvételt készít, amelyet visszakereshet módon – a hibaelhárítással kapcsolatos hibabejelentésre vonatkozó bejelentés kivételével, melyet a Szolgáltató a hibaelhárítástól számított egy éves elévülési időtartam végéig köteles meg rizni – a bejelentés időpontjától számítva 2 évig meg riz meg riz.

Ha a hangfelvétel tartalmazza a 6.3.2. pontban megjelölt és panaszfelvételi jegyz könyv szerinti tartalmi elemeket - ide nem értve a panasz el terjesztésének helyét, az El fizet által bemutatott bizonyítékok jegyzékét, a jegyz könyvet felvev személy aláírását, valamint a jegyz könyv felvételének helyét és idejét -, a jegyz könyv felvétele az El fizet beleegyezésével mell zhet . A hangfelvételt egyedi azonosítószámmal kell ellátni, öt évig meg kell rizni, és az El fizet kérésére, a jelen pont szerinti módon, díjmentesen rendelkezésre kell bocsátani. A Szolgáltató a hangfelvétel készítésével, meg rzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámról az El fizet t a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni köteles.

Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvény szerinti tájékoztatási kötelezettség teljesítése keretében a Szolgáltató köteles az ügyfélszolgálat által bonyolított telefonos beszélgetésről készített hangfelvételnek az érintett El fizet általi visszahallgatását - kérésre - a Szolgáltató által biztosított ügyfélszolgálati helyiségben lehetővé tenni az erre vonatkozó kérelem beérkezésétől számított 5 munkanapon belül, el re egyeztetett időpontban, ami a hangfelvétel rendelkezésre bocsátásának minimuma.

A hangfelvétel másolatát a Szolgáltató köteles az El fizet kérelmére 30 napon belül rendelkezésre bocsátani. A Szolgáltató a hangfelvétel kiadását az El fizet azonosításán túl egyéb feltételhez nem kötheti. Az El fizet részére el fizet i hangfelvételenként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani.

6.4.3. Az ügyfélszolgálat útján a Felhasználó illetve az El fizet szolgáltatás iránti igényt jelenthet be, szerződést köthet, módosíthat és szüntethet meg, díjfizetést teljesíthet, szüneteltetés iránti igényt jelenthet be, a szolgáltatással kapcsolatban tájékozódhat és információt kérhet, hibabejelentést tehet, bejelentést tehet és panasszal élhet.

6.4.4. Az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje az ügyfél igényének kielégítéséhez szükséges folyamatok lebonyolításának időigényétől függ, valamint az adott időpontban az ügyfélszolgálaton megjelenő ügyfelek számától. A Szolgáltató minden t le elvárhatóat megtesz az ügyfelek gyors, pontos kiszolgálása érdekében és több ügyfél egyidejű megérkezése esetén az ügyfélszolgálat vezetője azonnal intézkedik az ügyfelek mielőbbi kiszolgálása érdekében. A Szolgáltató törekszik arra, hogy az ügyfél és az ügyfélszolgálati munkatárs közvetlen kommunikációja során az időintervallum minimalizálásra kerüljön az ügyfélszolgálati munkatársak felkészült ügyintézője, gyors, pontos, értelmezhető válaszadás útján.

6.4.5. Az El fizet nyilatkozatainak, valamint a Szolgáltató értesítéseinek, tájékoztatásainak és közzétételeinek megtételére az alábbiak szerint kerülhet sor:

6.4.5.1. Az El fizet nyilatkozatait a Szolgáltató székhelyére vagy központi avagy illetékes ügyfélszolgálatára írásban (postai úton feladva, telefaxon, vagy elektronikus levélben megküldve vagy személyesen benyújtva) jogosult megtenni, ha az ÁSZF másként nem rendelkezik.

Az el fizet i szerz dést az El fizet minden olyan formában (írásban, szóban stb.) jogosult felmondani, mint amilyen formát a Szolgáltató a szerz és megkötésére is alkalmaz.

6.4.5.2. Ha jogszabály vagy a hírközlési hatóság valamely általános szerz dési feltételnek vagy más tájékoztatásnak a Szolgáltató ügyfélszolgálatán történ közzétételét rendeli el, ennek a Szolgáltató a következ k teljesítésével tesz eleget:

a) a tájékoztatást az ügyfélszolgálati helyiségben, ennek hiányában internetes honlapján közzéteszi, és

b) az abban foglaltakról a telefonszolgáltatás igénybevételével elérhet ügyfélszolgálat szóbeli tájékoztatást ad.

6.4.5.3. Ha jogszabály az El fizet értesítését írja el és amennyiben a Szolgáltató számlalevelet is küld, a Szolgáltató köteles a számlalevél mellékletében értesíteni az El fizet t.

Elektronikus számla bemutatási rendszer esetén a számlaértesít elektronikus levél min sül számlalevélnak. Az El fizet t

a) a számlaértesít elektronikus levélben vagy

b) az elektronikus számlában, amennyiben lehetséges a számlaértesít elektronikus levélben erre történ utalással kell értesíteni.

6.4.5.4. Ha jogszabály az El fizet értesítését írja el és a Szolgáltató a szolgáltatás jellegéb l adódóan nem köteles számlalevelet küldeni, illetve ha az értesítés számlalevélben történ teljesítésére azért nincs mód, mert az értesítés jogszabály által el írt id pontja a számlalevél el fizet nek történ , Szolgáltató általános szerz dési feltételei által meghatározott megküldési id pontját megelőzi, a Szolgáltató választása szerint - a 6.4.5.5. pont szerinti korlátozásokra figyelemmel - az értesítési kötelezettségének a következ módon tehet eleget:

a) az El fizet közvetlen értesítésével, postai úton az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó módon,

b) elektronikus levélben az El fizet által e célra megjelölt e-mail címre,

c) egyéb elektronikus hírközlés útján (pl. SMS, MMS), az internetes honlapon történ közzétételre utalással,

d) az értesítend el fizet k körét l függ en országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidej leg a Szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is hozzáférhet vé tenni,

e) a m sorterjesztési szolgáltatásra vonatkozó el fizet i szerz és ÁSZF-ének módosításáról - ide nem értve a szolgáltatási csomag összetételére és a szolgáltatás díjának emelésére vonatkozó módosítást – szóló értesítést a minden el fizet je számára díjmentesen elérhet információ csatornáján legalább 15 napig, naponta legalább összesen 3 óra id tartamban a 8 és 22 óra közötti id sávban közzéteszi. A díjmentesen elérhet információ csatornát a Szolgáltató, az el fizet i tájékoztatás hatékonyabbá tétele érdekében jogosult a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény 74. § (1c) bekezdésében meghatározott audiovizuális médiaszolgáltatásokat követ helyre tenni.

A postai úton megküldött értesítést a postára adástól számított hetedik napon - az ellenkez bizonyításáig - úgy kell tekinteni, hogy azzal a szolgáltató az El fizet értesítésére vonatkozó

kötelezettségének eleget tett. A Szolgáltató által tértivevény-szolgáltatással küldött és a kézbesített értesítés esetén - az ellenkez bizonyításáig - a kézbesítés postai szolgáltató által rögzített időpontjában az El fizet értesítését megtörténtnek kell tekinteni.

A Szolgáltató által küldött elektronikus levél, SMS vagy MMS esetén a kézbesítési visszaigazolás napján - az ellenkez bizonyításáig - az El fizet értesítését megtörténtnek kell tekinteni.

Amennyiben az elektronikus levélben, SMS-ben vagy MMS-ben történ értesítés megtörtént az El fizet érdekkörében fennálló körülmény miatt nem állapítható meg, az értesítést - az ellenkez bizonyításáig - a Szolgáltató legalább két alkalommal, legalább 5 napos időközzel megtett kézbesítési kísérletét követő napon úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az El fizet értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

6.4.5.5. A 6.4.5.4.a)-c) pontjában meghatározott értesítési módokat a Szolgáltató akkor alkalmazhatja, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy

a) a szóbeli értesítést az El fizet tudomásul vette,

b) az elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról elzetesen nyilatkozó El fizet nek hitelesen igazolható módon megküldték, vagy

c) a postai levélben foglalt értesítést az El fizet nek igazolható módon megküldték.

A 6.4.5.4.d) pontban meghatározott értesítési módot a szolgáltató kizárólag a szolgáltatás szünetelésére vonatkozó és az ÁSZF módosítására vonatkozó értesítések esetén alkalmazhatja. Nem alkalmazhatja a 6.4.5.4.d) pontjában meghatározott értesítési módot, ha az el fizet i szerződés tárgyát képez szolgáltatásra irányadó az el fizet által fizetendő el fizetési díjak és egyéb kapcsolódó díjak - beleértve a számhordozással kapcsolatos díjakat és a szerződés megszűntetésekor esedékes díjakat, az el fizet számára nyújtott kedvezmények, valamint a költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja változik.

6.4.5.6. Az El fizet jogai gyakorlására nyitva álló határidőket a legkésőbbi értesítéstől kell számítani.

6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele

Az ÁSZF tárgyát képez szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

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

6.6.1. A Szolgáltató az El fizet t az ügyfélszolgálatán közzétéve, internetes honlapján, valamint az ÁSZF-ben tájékoztatja arról, hogy

a) az el fizet i szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat milyen feltételek szerint teheti meg a Szolgáltatónál, az egyes fogyasztóvédelmi szerveknél, illetve az illetékes hatóságoknál,

b) az ügyfélszolgálathoz érkező egyes panaszokat mennyi időn belül fogja kivizsgálni, és a vizsgálat eredményéről mennyi időn belül és milyen módon értesíti az el fizet t,

c) az el fizet i szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az el fizet mely fogyasztóvédelmi szervekhez, szervezetekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

Az a) és c) pont szerinti tájékoztatásokat a **2. sz. melléklet**, a b) pont szerinti tájékoztatásokat a 6.3. pont tartalmazza.

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

7.1. Az el fizet i szolgáltatásokért fizetend díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, a 20/A. § szerinti internet hozzáférési szolgáltatást is tartalmazó szerz dés esetén külön feltüntetve az internet-hozzáférési szolgáltatás díját, díjazási id szakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy id tartamra vonatkozó bármely követelményt, az el fizet i szerz dés megsz nése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének id pontja, minden egyéb díj

7.1.1. Az El fizet a Szolgáltató egyes nem rendszeres szolgáltatásaiért, tevékenységéért alkalmanként a **4. sz. melléklet** szerinti egyszeri díjakat köteles fizetni.

Az El fizet az el fizet i szolgáltatásokért a **4./a) sz. melléklet** szerinti rendszeres díjakat köteles fizetni. Rendszeres díjak: havi el fizetési díj, jeltovábbítási díj, csökkentett el fizetési díj. A **4./b) sz. melléklet** tartalmazza – többek közt – az egyszeri díjakat, a hibajavításhoz kapcsolódó díjakat, a szerz dés megsz nése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjakat.

Amennyiben a 4./a) sz. melléklet szerinti díj alapját képez szerz dés internet-hozzáférési szolgáltatást is tartalmaz, a 4./a) sz. mellékletben külön kerül feltüntetésre az internet-hozzáférési szolgáltatás díja.

Az egyes díjak fogalmát az **ÁSZF 4./c) sz. melléklet** tartalmazza.

7.1.2. A rendszeres el fizetési díjak és az el fizetési díj jelleg díjak, valamint a belépési, a kiegészít belépési, a rácsatlakozási díj, az aktiválási díj el re, az egyéb egyszeri díjak pedig a Szolgáltató tevékenységével egyidej leg, vagy utólag esedékesek. Az el fizetési díjak közvetített szolgáltatást is tartalmaznak.

7.1.3. A folyamatos el fizet i szolgáltatások díjfizetési gyakorisága az El fizet választása szerint

- a) naptári havi el fizetés esetén a tárgyhónap 17. napjáig
- b) naptári negyedéves el fizetés esetén a középs hónap 17. napjáig
- c) naptári féléves el fizetés esetén a harmadik hónap 17. napjáig
- d) naptári éves el fizetés esetén a harmadik hónap 17. napjáig esedékes.

A szerz déskötéskor megtett díjfizetési gyakorisági nyilatkozatát az El fizet legkés bb az els módosított díjfizetési gyakoriságú id szakot megelőző hónap kezdetéig módosíthatja.

7.1.4. A Szolgáltató az esedékes, illetve jöv ben esedékessé váló díjakról naptári havi és naptári negyedéves díjfizetési gyakoriság esetén negyedévente, naptári féléves és naptári éves díjfizetési gyakoriság esetén pedig a kezd id ponttól számított 3. hónap végéig – az El fizet által igényelt díjfizetési gyakoriságnak megfelelő – papíralapú (nyomtatott) számlát

postai úton vagy kézbesít útján avagy – az El fizet igénye esetén a 7.1.12. pont szerint e-számlát elektronikus úton bocsát ki az El fizet részére és amely számla összegét az azon feltüntetett fizetési határid n belül köteles az El fizet kiegyenlíteni. A fizetési határid nem lehet kevesebb a számla keltét l számított 13 naptári naponál.

A Szolgáltató a számlát postai úton küldi meg az alábbi kivétellel: Amennyiben az El fizet ehhez hozzájárul, a Szolgáltató a számlát postai út helyett elektronikus levélben vagy elektronikus számla bemutatási rendszer útján is megküldheti az El fizet részére. A Szolgáltató ebben az esetben az El fizet részére díjkedvezményt adhat.

Elektronikus számla bemutatási rendszer esetén az Eht. 144. § (3) bekezdése alkalmazásában a számlaértesít elektronikus levél min sül számlalevélnek. Az el fizet t

a) a számlaértesít elektronikus levélben, vagy

b) az elektronikus számlában, amennyiben lehetséges a számlaértesít elektronikus levélben történ utalással kell értesíteni.

Ha az El fizet a számlát a tárgy hó 20-áig nem kapja meg, úgy ezt a Szolgáltató ügyfélszolgálatának köteles haladéktalanul bejelenteni és számlamásolatot igényelni. Az ezen okból kiállított számlamásolat díjtalan.

Ha bármelyik fizetési határnap munkaszüneti napra esik, a fizetés határnapja a következő munkanap.

A Szolgáltató a fel nem számított vagy tévedésb l be nem szedett egyszeri és rendszeres díjat vagy költséget az esedékesség napjától számított egy éven belül jogosult az El fizet felé számlázni és érvényesíteni. A Szolgáltató írásbeli fizetési felszólítása a tartozásra irányuló követelés elévülési idejét megszakítja.

Amennyiben az El fizet havi díjfizetést választott, úgy a Szolgáltató által meghatározott id közönként (negyedévente vagy félévente) egyidej leg kibocsátott több, eltér teljesítési idej számla meg rzése az El fizet kötelezettsége és a Szolgáltató számlamásolatot vagy csekkmásolatot a 4. sz. melléklet szerinti adminisztrációs díj megfizetése mellett bocsát ki.

A Szolgáltató az El fizet által választott díjfizetési gyakoriságtól, valamint a jelen pont szerinti számlakibocsátási gyakoriságtól jogosult eltérni az egyedi el fizet i szerz désben az El fizet vel történt megállapodás alapján, továbbá abban az esetben, ha a kibocsátásra kerül számla összege a nettó 3.000.- Ft összeget nem haladja meg.

7.1.5. A számla kiegyenlítése els sorban az El fizet által az el fizet i szerz désben megjelölt módon, vagy a jogszabályban megállapított valamely fizetési mód igénybevételével történhet. A Szolgáltató az összeg folyószámlájára kerülését – a befizetés azonosításához szükséges adatok rendelkezésre állása esetén – ellen rzi és nyilvántartásában kimutatja, ügyfélszolgálat útján az El fizet t érdekl dése esetén befizetéseir l tájékoztatja.

7.1.6. A Szolgáltató által kibocsátott számla megfizetésének napja és egyben az El fizet részér l történ pénzügyi teljesítés napja az a naptári nap, amikor a számla szerinti összeg a Szolgáltatóhoz megérkezik (készpénzes fizetés esetén a Szolgáltató részére átadásra kerül, pénzügyi teljesítés esetén a Szolgáltató bankszámláján jóváírják). A Szolgáltató jogosult késedelmi kamat felszámítására abban az esetben, ha az El fizet a számlán feltüntetett id pontig a számla összegét nem fizeti meg. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség kezd napja a számlán feltüntetett fizetési határid t követ nap. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg az El fizet a számla szerinti összeget nem fizeti be. A kamatfizetési kötelezettség akkor is beáll, ha a kötelezett késedelmét kimenti.

Az El fizet t alaptalan számlareklamáció esetén - a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig - késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.

Az El fizet fizetési késedelme esetén a Szolgáltató az esedékes fizetési kötelezettség fizetési határidejét követő naptól számított 8 nap után bocsát ki első alkalommal fizetési felszólítást az el fizet felé.

7.1.7. Amennyiben az el fizet i szerződés szerint kínált csatornák közül egy vagy több csatorna kikerül, a Szolgáltató az ezt követő naptól csak az el fizet i szerződés szerint kínált csatornák számához képest igénybe vehet csatornák számával arányos díjat számíthat fel az érintett El fizet nek, kivéve, ha az Eht. 132. § (2) bekezdésének d) pontja szerinti el fizet i szerződés módosítást a kínált csatornában bekövetkezett változás indokolja.

A Szolgáltató az 5.1.4. pont és 7.1.7. pont szerinti díjcsökkentés (díjvisszatérítés) összegét a 6.2.6. pont szerinti fizetési módon teljesíti az El fizet részére.

A Szolgáltató a tévesen felszámított és beszédett díjat késedelmi kamattal növelt értékben köteles haladéktalanul visszafizetni.

A Szolgáltató késedelmi kamatfizetési kötelezettségének a kezdő napja a számla befizetésének a napja, végső napja az összeg visszafizetésének napja.

7.1.8. A késedelmi kamat mértéke az El fizet és a Szolgáltató kamatfizetési kötelezettsége esetén egyaránt a mindenkor hatályos Ptk.-ban meghatározott késedelmi kamat mértékével azonos.

A Szolgáltató és az El fizet jogosult a másik féllel szembeni lejárt követelését beszámítás útján érvényesíteni.

7.1.9. A Szolgáltató az El fizet által teljesített befizetéseket a Ptk. szerinti módon számolja el, így ha az El fizet kamattal és költséggel is tartozik, és a fizetett összeg az egész tartozás kiegyenlítésére nem elég, azt első sorban a költségre, azután a kamatra és végül a f tartozásra kell elszámolni. Az El fizet eltérő rendelkezése hatálytalan. A Szolgáltató – az El fizet érdekkörében bekövetkezett okú – elrefizetés vagy túlfizetés után nem fizet kamatot az El fizet részére.

Amennyiben az El fizet nem teljesíti a Szolgáltatóval szemben fennálló bármely fizetési kötelezettségét önkéntesen, a követeléskezeléssel és a követelés érvényesítésével kapcsolatos valamennyi járulékos költség (különösen: illetékek, végrehajtási díjak, munkadíjak) az El fizet t terhelik.

7.1.10. A Szolgáltató jogosult az El fizet t l vagyoni biztosítékot kérni,
- a szerződés felmondása helyett, továbbá az esetleges díjhátralék biztosítékaként az El fizet olyan szerződés összeg magatartása esetén, mely miatt a Szolgáltató jogosult az el fizet i szerződés felmondására vagy a szolgáltatások körének illetve használatának korlátozására, vagy
- üzleti el fizet k esetében felszámolás, csodeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén az 5.1.6. pont szerint.

A Vagyoni biztosíték/Biztosíték fajtái:

a) ingó vagy ingatlanon alapított jelzálogjog, amelynek alapításával kapcsolatos költségek ugyancsak az El fizet t terhelik.

b) pénzbeli óvadék.

A Vagyon Biztosíték/Biztosíték mértékét a Szolgáltató az eset körülményei függvényében határozza meg a jelen pont szerinti eltéréssel azzal, hogy az nem haladhatja meg a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő összeget.

Amennyiben az El fizető egy éven belül kétszer felmondásra vagy korlátozásra okot adó fizetési késedelembe esik, a Szolgáltató jogosult az El fizető pénzbeli vagyoni biztosíték, mint óvadék nyújtására felhívni és amely óvadék összege megegyezik az El fizető el fizető szerződése alapján egy hónapra vetített összeg kétszeresével. Negyvenöt napos fizetési késedelem esetén a Szolgáltató jogosult díjigényét az óvadékból kielégíteni. Az El fizető köteles a szerződés időtartama alatt az óvadék összegét folyamatosan a Szolgáltatónál letétbe helyezni. Amennyiben az óvadék összegéből a Szolgáltató díjhátralék címén érvényesíti igényét, az El fizető köteles az óvadék összegét a levont összeggel a levonásról szóló írásbeli értesítés kézhezvételét követően tizenöt napon belül kiegészíteni.

Amennyiben az El fizető jogviszony megszűnik, a Szolgáltató az óvadéknak a tartozásokkal csökkentett összegét kamatmentesen, egy összegben átutalja az El fizető által megjelölt pénzforgalmi számlára, vagy azt ügyfélszolgálati pénztárából kifizeti, vagy postai úton megküldi.

7.1.11. Az el fizető szerződés megszűnése esetén sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a Szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az El fizetőre, az alábbi kivételekkel:

a) ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az ÁSZF 2.3.1. pont szerinti időpontban az El fizető érdekkörébe tartozók miatt nem volt lehetséges és a felek nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, és emiatt az el fizető szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik,

b) az Eht. 134. § (6)-(7) bekezdésében meghatározott esetekben.

7.2. A különböző fizetési módokból adódó, el fizetőt érintő eltérések

7.2.1. Az El fizető az egyedi el fizető szerződésben meghatározhatja a fizetés módját, mely a következők valamelyike lehet:

a) a Szolgáltató által biztosított vagy az El fizető által indított készpénz átutalási utalvánnyal (csekkkel),

b) csoportos beszedési megbízás alapján lakossági folyószámláról pénzügyi átutalás, A Szolgáltató által kibocsátott csekken kívüli bármely más fizetési módnál az El fizető kötelezettsége a befizetés azonosításához szükséges adatok feltüntetése, melynek elmulasztásából vagy hiányos teljesítéséből eredő következmények az El fizetőt terhelik.

7.2.4. Az akciók és akciós díjak elérhető sége

7.2.4.1. A Szolgáltatónak jogában áll az El fizetők egyes rétegei, csoportjai számára az értékesítést elősegítő, kedvezményes akciót szervezni.

A Szolgáltató jogosult arra, hogy a kedvezményes akcióban történő részvétel feltételeit az ÁSZF rendelkezéseitől eltérően, az El fizető részére összességében az ÁSZF általános szabályaitól és a 4.sz. melléklet szerinti díjaktól előnyösebben, az azonos helyzetben levők számára azonos feltételekkel, akciónként eltérően szabályozza. A Szolgáltató ezen akciók nyilvánosságát saját érdekében biztosítja. A Szolgáltató az akció ideje alatt is köteles az El fizetővel az ÁSZF általános szabályainak és a 4.sz. melléklet szerinti díjaknak megfelelően

szerzést kötni, ha az Elfizet az akcióban nem kíván részt venni, vagy nem felel meg a meghirdetett feltételeknek.

7.2.4.2. Akciós kedvezmény lehet:

- a) a belépési díj mértékének csökkentése vagy részletekben történő kiegyenlítése,
- b) valamely egyszeri díj elengedése vagy csökkentése,
- c) valamely szolgáltatás terjedelmének növelése, vagy díjmentesen illetve csökkentett díjjal történő, határozott időre szóló biztosítása,
- d) egyéb eseti kedvezmény(-ek),
- e) ajándéksorsolás
- f) az a)-e) pontok közül több lehetőség együttese.

Az akció keretében a Szolgáltató a belépés és a határozott időre igénybe vett szolgáltatás díját összekapcsolhatja.

A Szolgáltató az akcióba bevont földrajzi területet meghatározhatja és/vagy az akcióban résztvevők számát a jelentkezés sorrendjének megtartásával korlátozhatja.

7.2.4.3. Akció meghirdetése esetén a Szolgáltató jogosult a részvétel feltételeit, valamint az akció keretén belül megkötött szerződése felmondása esetére szóló jogkövetkezményeket meghatározni.

7.2.4.4. A Szolgáltató jogosult az Igénylőt az akcióból kizárni, ha nem felel meg az akciós szabályoknak. A kizárás okai különösen az, ha

- a) az Elfizet akciós igényével egyidejűleg, illetve az akciót megelőző és követő, pontosan meghatározott időtartam alatt meglévő elfizetési szerződését felmondja,
- b) az Elfizetvel szemben a Szolgáltatónak lejárt díjkövetelése van.

7.2.4.5. Valamely akció keretében megkötött elfizetési szerződést a Szolgáltató jogosult nem kedvezményes szerződésként kezelni, ha utóbb kiderül, hogy az Elfizet az igény beadásakor nem felelt volna meg az akciós feltételeknek, azonban ettől ellentétes nyilatkozatával a Szolgáltatót megtévesztette. A Szolgáltató ezen Elfizet től a kedvezményt megvonja, a már megkötött elfizetési szerződést a Felek megegyezése esetén az ÁSZF-nek megfelelően módosítják és az Elfizet a díjkülönbözetet – ha van – megfizeti, vagy ha ilyen megegyezés nem jön létre, a Szolgáltató jogosult a szerződést felmondani.

7.2.4.6. Féléves és éves díjfizetési gyakoriság esetén amennyiben a díjfizetéssel ilyen módon rendezett időszakon belül az Elfizet az igénybe venni kívánt szolgáltatást valamely alacsonyabb összeg irányába (lefelé) módosítja, köteles az elfizetési díjkedvezményt az elfizetési szerződés módosításával egyidejűleg megfizetni. Felfelé módosítás esetén az Elfizetnek a díjkülönbözetet az időszakból hátralevő hónapokra kell megfizetni.

7.2.4.7. Az ÁSZF **6. sz. melléklete** tartalmazza az akciók részletes leírását, így különösen azok időtartamát, feltételeit, díjait és a nyújtott kedvezményeket.

7.3. A kártérítési eljárás szabályai

A kártérítési eljárás szabályait a 6.3.5. pont tartalmazza.

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

7.4.1. A Szolgáltató által fizetendő kötbér esetei meghatározását és megfizetése módját a 6.2.5.-6.2.6., 2.4.2.-2.4.3. és 4.1.2. pont tartalmazza. Az Elfizetés az elfizetési szerződésekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján megillet kötbér az arra okot adó szerződés megkezdésétől számított 30 napon belül - az Elfizetés megillet kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződés megkezdéséről és a kötbér teljesítésének módjáról szóló kifejezett tájékoztatással együtt - köteles eleget tenni. A Szolgáltató köteles továbbá a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon feltüntetni, hogy az Elfizetés számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Elfizetés kötbérről szóló igényének bejelentéséhez.

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

- a kötbért a havi számlán, vagy elre fizetett szolgáltatás esetén az Elfizetés egyenlegén jóváírja, vagy
- az elfizetési szerződés megkezdése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Elfizetés részére egy összegben, jelenlévő esetben az ügyfélszolgálaton, távollévő esetben - amennyiben a Szolgáltató az Elfizetés szükséges adataival rendelkezik - banki átutalással, egyébként postai úton fizeti meg.

7.4.2. Az Elfizetés az Eht. és az elfizetési szerződésekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján megillet kötbér mértéke az alábbi:

7.4.2.1. Amennyiben a Szolgáltató az átírást az ÁSZF-ben vállalt határidőn belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

7.4.2.2. Az áthelyezési igénybejelentés Szolgáltató általi elfogadása esetén a meghatározott határidőn belül nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

7.4.2.3. A hibabejelentéssel kapcsolatban a 6.1.1.3. pont és a 6.1.1.4. pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltése esetén az értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltésétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténteig terjedő időszakra a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege az alábbi vetítési alap kétszerese.

A hiba kijavításával kapcsolatban a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltésétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege az alábbi vetítési alap

- négyszerese, ha a hiba következtében az elfizetési szolgáltatást csak az elfizetési szerződés szerinti minimum romlásával, vagy mennyiség csökkenésével lehetett igénybe venni,
- nyolcszorosa, ha a hiba következtében az elfizetési szolgáltatást nem lehetett igénybe venni.

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

7.4.2.4. A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Ha a Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az el fizet i szerz dés alapján az adott el fizet i szolgáltatással kapcsolatban a visszakapcsolás id pontja szerinti hónapra vonatkozó havi el fizetési díj, vagy el re fizetett díjú szolgáltatás esetén az el re fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.

7.4.2.5. A szolgáltatás nyújtása megkezdésének 2.4.2. pont szerinti késedelme esetén a kötbér összege minden késedelmes nap után az általános szerz dési feltételekben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az el fizet i szerz dés szerinti díjcsomagra az általános szerz dési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi el fizetési díj, vagy el re fizetett szolgáltatások esetén az el re fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

7.4.2.6. A szolgáltatás nyújtása megkezdésének 2.4.3. pont szerinti késedelme esetén a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határid eredménytelen elteltét l az el fizet i szerz dés megsz néséig a 7.4.2.5. pont szerinti kötbér felét köteles megfizetni.

7.4.3. Az El fizet t a 4.1.2. pont szerinti esetben az Eht. és az elektronikus hírközlési szolgáltatás min ségének az el fizet k és felhasználók védelmével összefügg követelményeire l, valamint a díjazás hitelességér l szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet alapján illeti meg kötbér.

7.4.4. A kötbérfizetés módját a 6.2.6. pont tartalmazza.

8. A számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással, a közvetít választással kapcsolatos eljárások részletes szabályai

Az ÁSZF tárgyát képez szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhet .

8.1. a telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

Az ÁSZF tárgyát képez szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhet .

8.2. internet-hozzáférési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehet vé teszik

Az ÁSZF tárgyát képez szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhet .

8.3. a közvetít választással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetít választást biztosító hálózati szerz désekben foglaltakkal összhangban

Az ÁSZF tárgyát képez szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhet .

9. Az el fizet i szerz dés id tartama

9.1. Az el fizet i szerz és id tartama a felek megállapodása szerint lehet határozatlan vagy határozott.

9.2. A határozott id tartamú el fizet i szerz és – a 9.2.1. pontban megjelölt kivétellel - legfeljebb 12 hónapra köthet meg azzal, hogy a szerz és megkötését megel z en fel kell ajánlani a a határozatlan id tartalmú el fizet i szerz és megkötésének lehet ségét, és be kell mutatni annak részletes feltételeit.

A határozott id tartamú el fizet i szerz és helyébe lép új, határozatlan idej szerz ésben meghatározott, az el fizet i szolgáltatásra vonatkozó szerz ésí feltételek nem lehetnek az el fizet re nézve hátrányosabbak a korábbi határozott idej szerz ésben szerepl szerz ésí feltételeknél.

9.2.1. Az el fizet kérésére a határozott id tartamú el fizet i szerz és 24 hónapra is megköthet , ha az el fizet i szerz és megkötéséhez – az Eht.127.§.(4c)bek.-e szerinti - készülékvásárlás is kapcsolódik. Az ilyen módon 24 hónapra megkötött határozott idej el fizet i szerz ésnek a készülék vásárlásához kapcsolódó törleszt részletek nélkül számított el fizetési díja nem lehet magasabb a 9.2. pont szerinti 12 hónapra kötött, azonos szolgáltatási tartalmú, határozott idej szerz ésék el fizetési díjától.

9.3. A határozott idej szerz és legrövidebb id tartama legalább a szerz és kötés hónapjának utolsó napjától számított 6 hónap. Az El fizet kérésére kötött határozott idej szerz és megkötésének feltétele az El fizet általi tudomásul vétel arról, hogy az el fizetett díjcsomag tartalma és díja a szerz és id tartama alatt a mindenkori hatályos ÁSZF szerint módosulhat. A Szolgáltató jogosult a határozott id tartamra fizetend díjat egy összegben igényelni azzal, hogy a Szolgáltató ilyen esetben biztosítja – amennyiben ilyet az ÁSZF tartalmaz – a féléves vagy éves gyakoriságú díjfizetés esetén a határozatlan id tartamú szerz éséssel rendelkező El fizet ket megillet kedvezményt.

9.4. A Szolgáltató az általa szervezett ideiglenes akció keretében a 9.3. pont szerinti id tartamnál hosszabb vagy rövidebb minimális el fizetési id szakot is megállapíthat valamely szolgáltatás(ok)ra vonatkozó kedvezmény igénybe vételének feltételéül, mely esetben az akcióban részt vevő El fizet re az akcióban meghirdetett feltételek az érvényesek.

9.5. A Szolgáltató jogosult a Szolgáltató mindenkori ÁSZF-ében meghatározott feltételekt l kedvez bb feltételekkel a szolgáltatás igénybevételét olyan módon lehet vé tenni, hogy az El fizet által vállalt kötelezettségvállalás (ún. ”h ségnyilatkozat”) ellenében a Szolgáltató feltételes kedvezmény biztosít meghatározott id tartamra (ún. „h ségid ”), határozott id tartamra kötött el fizet i szerz és alapján.

9.6. Az El fizet úgy a határozatlan, mint a határozott id tartamú el fizet i szerz és alapján az adott szolgáltatást a szerz és id tartama alatt jogosult bármikor igénybe venni, és a hálózaton biztosított el fizet i interfészhez az alapvet követelményeknek megfelelő elektronikus hírközl végberendezést csatlakoztatni.

9.7. A Szolgáltató a szolgáltatás korlátozására jogosult úgy a határozatlan, mint a határozott id tartamú el fizet i szerz és vonatkozásában az 5.2. pontban meghatározott esetekben azzal, hogy a határozott id tartamú el fizet i szerz és id tartama a korlátozás id tartamával meghosszabbodik.

9.8. A szolgáltatás szünetelésére az 5.1. pontban foglaltak szerint úgy a határozatlan, mint a határozott időtartamú előfizetési szerződés vonatkozásában sor kerülhet azzal, hogy amennyiben a Szolgáltató az előfizetési kéreésre szünetelteti a szolgáltatást, úgy a határozott időtartamú előfizetési szerződés időtartama a legfeljebb 6 hónapig tartó szünetelés időtartamával meghosszabbodik.

9.9. A határozatlan idejű előfizetési szerződés megszűnik

a) valamelyik fél általi rendes felmondással,

- Előfizetési felmondása esetén azonnali hatállyal,

- az előfizetési felmondása esetén az előfizetési által megjelölt határnapra történő felmondással a 12.1.2. pont szerint.

- Szolgáltató felmondása esetén 60 napos felmondási idővel,

b) valamelyik fél általi, a másik fél szerződésszegés magatartása miatti rendkívüli felmondással

- a Szolgáltató által az előfizetési szerződésszegése címén történő rendkívüli felmondás 15 napos határidővel

- a Szolgáltató általi és az előfizetési díjtarozása miatti rendkívüli felmondás 30 napos felmondási idővel

- a Szolgáltató által másik szolgáltató kérelmére az a)-b) pont szerinti körülmény bekövetkeztekori rendkívüli felmondás,

- az előfizetési általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti rendkívüli felmondás, ha a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,

- az előfizetési általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti rendkívüli felmondás, ha az előfizetési szolgáltatás vonatkozásában az előfizetési a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,

- előfizetési általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti rendkívüli felmondás, ha a Szolgáltató az előfizetési szerződést a 2./2015.(III.30.) NMHH rendelet 27. § (4) bekezdésébe ütköztetve módosítja,

- előfizetési általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti rendkívüli felmondás, ha a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetési szerződés szerint teljesíti, és emiatt a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 24. §-ban foglaltak rendelkezések alkalmazásának van helye,

- az előfizetési általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti rendkívüli felmondás, ha a Szolgáltató az előfizetési szerződést az Eht. 132. § (2a) bekezdésébe ütköztetve módosítja,

c) a Szolgáltató halálával/jogutód nélküli megszűnése esetén,

d) a természetes személy előfizetési halála esetén,

e) a nem természetes személy előfizetési jogutód nélküli megszűnése esetén,

f) az egyedi előfizetési szerződésben megjelölt szolgáltatás (beleértve az egyes programcsomagokat, Prémium csomagokat, értéknövelt és kiegészítő szolgáltatásokat is külön-külön vagy összességükben) Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az előfizetést,

g) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultsága teljes egésze vagy meghatározott földrajzi területre vonatkozó megszűnésével,

h) a felek közös megegyezésével, figyelemmel az Eht. 127. § (4) bekezdésére és azzal a feltétellel, hogy a ráutaló magatartással kötött előfizetési szerződést ráutaló magatartással, kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, a szóban kötött előfizetési szerződést kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, míg az írásban kötött előfizetési szerződést kifejezett írásos nyilatkozattal szüntethetik meg a felek,

i) ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az ÁSZF szerinti időpontban az előfizetési érdekkörébe tartozók miatt nem volt lehetséges és a felek nem állapodnak meg a

szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, az előfizetési szerződés és a megkötésétől számított 90. napon megszűnik,

j) ha az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévő között megkötött előfizetési szerződés esetén a Szolgáltató az előfizetési szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdte, az előfizetést az előfizetési szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg.

9.10. A határozott idejű előfizetési szerződés megszűnik

a) a határozott időleletével, ha az Előfizető egyoldalúan - vagy az Előfizető és a Szolgáltató közös akaratával - a határozott időlejártát megelőzően írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott időleletével a szerződést megszünteti.

b) a Szolgáltató halálával/jogutód nélküli megszűnése esetén,

c) a természetes személy Előfizető halála esetén,

d) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,

e) az egyedi előfizetési szerződésben megjelölt szolgáltatás (beleértve az egyes programcsomagokat, Prémium sorokat, értéknövelt és kiegészítő szolgáltatásokat is külön-külön vagy összességükben) Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,

f) a Szolgáltató valamennyi, vagy egyes szolgáltatási területekre vonatkozó szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,

g) a felek közös megegyezésével, figyelemmel az Eht. 127. § (4) bekezdésére és azzal a feltétellel, hogy a ráutaló magatartással kötött előfizetési szerződést ráutaló magatartással, kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, a szóban kötött előfizetési szerződést kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, míg az írásban kötött előfizetési szerződést kifejezett írásos nyilatkozattal szüntethetik meg a felek,

h) a Szolgáltató általi és az Előfizető szerződésszegése miatti felmondás esetén

- a Szolgáltató által az Előfizető szerződésszegése címén történő felmondás 8 nap határidővel,

- a Szolgáltató általi és az Előfizető díjtartozása miatti felmondás 30 napos felmondási idővel,

- a Szolgáltató által másik szolgáltató kérelmére az a)-b) pont szerinti körülmény bekövetkeztekori felmondás,

i) az Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti felmondás esetén

- az Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti felmondás, ha a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,

- az Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti felmondás, ha az előfizetési szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,

- Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti felmondás, ha a Szolgáltató az előfizetési szerződést a 2./2015.(III.30.) NMHH rendelet 27. § (4) bekezdésébe ütköztetve módosítja,

- Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti felmondás, ha a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetési szerződés szerint teljesíti, és emiatt a 2./2015. (III.30.) NMHH rendelet 24. §-ban foglalt rendelkezések alkalmazásának van helye,

- az Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti felmondás, ha a Szolgáltató az előfizetési szerződést az Eht. 132. § (2a) bekezdésébe ütköztetve módosítja,

j) az Előfizető vagy a Szolgáltató általi rendes felmondás esetén

- Előfizető felmondása esetén 30 napos felmondási idővel,

- az Előfizető felmondása esetén az Előfizető által megjelölt határnapra történő felmondással a 12.1.2. pont szerint.

- Szolgáltató felmondása esetén 60 napos felmondási idővel,

k) ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az ÁSZF szerinti időpontban az Elfizet érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, az Elfizet i szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik,

l) ha az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött Elfizet i szerződés esetén a Szolgáltató az Elfizet i szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdte, az Elfizet t az Elfizet i szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg,

m) ha a Szolgáltató az Elfizet i szerződést az egyedi Elfizet i szerződésre is kiterjedően egyoldalúan módosítja és amennyiben a módosítás az Elfizet számára bármilyen hátrányos rendelkezést tartalmaz - így különösen, ha a szolgáltatás díja emelkedik, módosul a kínált csatornák összetétele vagy a szolgáltatás tartalma - az Elfizet az értesítéstől számított 45 napon belül, azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú Elfizet i szerződést,

n) amennyiben a Szolgáltató a határozott időtartamú Elfizet i szerződés időtartama alatt egyoldalúan módosítja a műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételét - ide nem értve az csatornasorrend megváltoztatását, valamint azt, ha a módosítást megelőzően kínált csatornák a módosítást követően is elérhetőek az Elfizet számára -, akkor az Elfizet az értesítéstől számított 45 napon belül, azonnali hatállyal további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú Elfizet i szerződést.

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

o) Amennyiben a határozott időtartamú Elfizet i szerződés időtartama alatt az egyéni Elfizet lakcímének vagy tartózkodási helyének változása miatt a korábbi lakcíméről, vagy tartózkodási helyéről új lakcímre, vagy tartózkodási helyére kéri az Elfizet i hozzáférési pont áthelyezését, és a Szolgáltató az áthelyezési igényt műszaki segítség hiányában teljesíteni nem tudja, az Elfizet a Szolgáltató erről szóló értesítését követően 15 napon belül azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül felmondhatja a határozott időtartamú szerződést.

9.11. A határozott időtartamú Elfizet i szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú Elfizet i szerződés lép. A határozott idő elteltét megelőzően 90 napon belül a Szolgáltató három alkalommal köteles az Elfizet t értesíteni a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásának időpontjáról. A Szolgáltató köteles a határozott idejű Elfizet i szerződés megszűnését megelőzően legalább 30, de legfeljebb 60 nappal korábban értesíteni az Elfizet t az Eht. 134. § (14) bekezdésében foglaltakról. Az értesítésnek ki kell terjednie a szerződés átalakulásával beálló változásokra, továbbá be kell mutatnia az Elfizet részére a Szolgáltatónál elérhető, az Elfizet jelenlegi határozott idejű szerződéséhez hasonló szolgáltatási tartalommal bíró határozott időtartamú Elfizet i szerződési ajánlatokat.

A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az Elfizet kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.

A jelen 9.11. pont elzáró rendelkezéseitől eltérően nem lép határozatlan időtartamú Elfizet i szerződés a határozott időtartamú szerződés helyébe, ha az Elfizet egyoldalúan - vagy az Elfizet és a Szolgáltató közös akarattal - a határozott idő lejártát megelőzően írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott idő elteltével a szerződést megszünteti.

9.12. A határozott idejű szerződés felmondására a Szolgáltató az alábbi esetekben jogosult:

9.12.1. A Szolgáltató az előfizetési szerződés megszegése címén az előfizetési szerződést legfeljebb 8 nap felmondási idővel felmondással mondhatja fel, ha

- a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a szerződés megszegését a Szolgáltató a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 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, vagy
- c) az előfizető az előfizetési szolgáltatást a Szolgáltató a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy
- d) az előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja,
- e) az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően is jogosulatlanul vételezi a műsorjelet, a beérkező műsorjelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja.

9.12.2. A Szolgáltató az előfizetési szerződést 30 napos felmondási idővel rendkívüli felmondással mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés (továbbiakban: második értesítés) megtörténtét követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 8 napon belül sem egyenlítetté ki.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha

- a) a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy 10.000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 10.000 Ft-ot, vagy ha
- b) az előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti,
- c) az előfizető díjfizetési kötelezettségét a második értesítés megtörténtét követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 3 napon belül kiegyenlítetté és azt a Szolgáltató felé hitelt érdemlően igazolta.

9.12.3. A Szolgáltató - a másik szolgáltató kérelmére - köteles felmondani az előfizetési szerződést, ha a Szolgáltató elektronikus hírközlési hálózatát másik szolgáltató használja, vagy a díjat másik szolgáltató helyett szedi be, és

- a) a 9.12.1.a)-e) vagy 9.12.2. pontban foglalt feltételek teljesültek, valamint
- b) a harmadik szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.

9.12.4. Amennyiben a Szolgáltató az ÁSZF-et vagy az ÁSZF-et az egyedi előfizetési szerződésre is kiterjedően egyoldalúan módosítja és a módosítás az előfizető számára bármilyen hátrányos rendelkezést tartalmaz - így különösen, ha a szolgáltatás díja emelkedik, módosul a kínált csatornák összetétele vagy a szolgáltatás tartalma -, az előfizető az értesítéstől számított 45 napon belül azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetési szerződést.

9.13. Amennyiben az El fizet az el fizet i szerz dés megkötésekor vagy módosításakor a Szolgáltató által közzétett ajánlat alapján határozott id tartamú szerz dés az ebb l ered kedvezmények figyelembevételével kötötte meg és így olyan feltételes kedvezményt vett igénybe, amelyet a Szolgáltató az ajánlatban (akcióban) megjelölt szolgáltatási szinthez és meghatározott kötelez szerz déses id tartamhoz kötött, abban az esetben ezen id szak alatt az El fizet a feltételes kedvezmény összegét elveszti az alábbi esetekben:

- a) amennyiben az El fizet az el fizet i szerz dését rendes felmondással megszünteti, vagy
 - b) amennyiben a Szolgáltató az ÁSZF-et vagy az ÁSZF-et az egyedi el fizet i szerz désre is kiterjed en egyoldalúan módosítja és a módosítás az El fizet számára hátrányos rendelkezéseket nem tartalmaz és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti, azonban az El fizet a szerz dését felmondja, vagy
 - c) amennyiben az el fizet i szerz dését a Szolgáltató az El fizet szerz désszegése (különösen a 9.12.1.a)-c) vagy 9.12.2. pont esetei) miatt mondja fel, vagy
 - d) amennyiben az El fizet az igénybe vett szolgáltatási szintt l alacsonyabb szintre vonatkozó szerz dés-módosítást kezdeményez, vagy
 - e) amennyiben az El fizet a szolgáltatás áthelyezését kéri olyan földrajzi területre, ahol a Szolgáltató nem nyújtja az igénybevett szolgáltatást, vagy a Szolgáltató alkalmas m szak hálózattal nem rendelkezik, vagy
 - f) amennyiben az El fizet a szolgáltatás szüneteltetését kezdeményezi, vagy
 - g) amennyiben az El fizet érdekkörébe tartozó okból a szolgáltatás korlátozására kerül sor.
- A fenti esetek bármelyikének bekövetkeztekor az El fizet a feltételes kedvezményt elveszti, és a kapott kedvezmények összegének a Szerz dés megszüntetéséig (felmondási id lejártáig), vagy megsz néséig történ , egyösszeg visszafizetésére köteles.

A jelen pont szerinti általános szabályok abban az esetben alkalmazandók, amennyiben az ÁSZF Melléklete(i), vagy a Szolgáltató által meghirdetett kedvezményes ajánlatok (akciók) vagy az egyedi el fizet i szerz dés feltételei ezen általános szabályoktól nem térnek el.

10. Adatkezelés, adatbiztonság

10.1. A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, id tartama

10.1.1. A Szolgáltató által nyilvántartott, az El fizet re vonatkozó személyes adatok körét, azok részletes kezelési és nyilvántartási szabályait jelen ÁSZF **5. sz. melléklete** szerinti Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat tartalmazza.

10.2. Az el fizet tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeir l

10.2.1. A Szolgáltató az általa nyilvántartott személyes adatokról az El fizet nek kérésére köteles az El fizet saját adatairól felvilágosítást adni.

Amennyiben az El fizet a Szolgáltató által kezelt adataiban bekövetkezett változást a Szolgáltató felé nem jelenti be, úgy az El fizet mulasztásának id tartamára a Szolgáltató mentesül az adatok kezelésével kapcsolatos kötelezettségek teljesítése alól.

10.2.2. A Szolgáltató az általa nyilvántartott adatokat csak az az 5. sz. melléklet szerinti id tartamig tárolhatja, rizheti, kezelheti.

10.2.3. A Szolgáltató az El fizet adatkezelési nyilatkozatával ellentétes adatszolgáltatást csak az 5. sz. melléklet szerint teljesíthet.

10.2.4. A Szolgáltatót külön jogszabályok alapján adatvédelmi és titoktartási kötelezettség terheli. Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség a Szolgáltató tagjait, alkalmazottait és megbízottját egyaránt terheli.

11. Az el fizet jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje ((különösen el fizet i névjegyzékre, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtására, értéknövelt szolgáltatások nyújtására, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítésére, üzletszerzés céljából történ személyes adatok kezelésére, tételes számlamelléklet, hívásrészletez igénylésére, az el választással választott közvetít szolgáltatóra, egyéni el fizet i min ségre vonatkozó nyilatkozatok)

11.1. A kis- és középvállalkozások az el fizet i szerz és megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az egyéni el fizet kre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történ alkalmazását.

A Szolgáltató a kérést akkor teljesíti, ha a kérelmez egyidej leg nyilatkozik arról, hogy nem min sül üzleti el fizet nek, és gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe az el fizet i szolgáltatást.

Az El fizet a jelen pont szerinti nyilatkozatát írásban jogosult módosítani és a Szolgáltató a módosítást a nyilvántartásaiban legfeljebb 8 napon belül átvezeti.

11.2. A természetes személy El fizet nek vagy a 11.1. pont szerint ezen kategóriát választó kis- és középvállalkozásnak a szerz és megkötéskor kell nyilatkoznia arról, hogy az el fizet i szolgáltatást egyéni el fizet ként vagy nem egyéni (üzleti) el fizet ként kívánja igénybe venni.

Amennyiben az Igényl olyan programcsomagot kíván igénybe venni üzleti el fizet ként, melyben lev bármely csatorna vonatkozásában a Szolgáltató nem jogosult üzleti el fizet k felé történ értékesítésre, úgy a szerz és nem jön létre, vagy az El fizet által egyidej leg módosított programcsomag iránti igényre vonatkozó módosított tartalommal jön létre.

Az el fizet i min ség módosítására egyebekben a 9.3.4.1. pont szabályai az irányadók.

11.3. Az El fizet jogosult a szerz és megkötésekor vagy azt követ en nyilatkozni az elektronikus értesítés (elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítés) elfogadásáról.

Az El fizet az elektronikus értesítés elfogadására vonatkozó nyilatkozatát a 9.3.4.1. pontban foglaltak szerint jogosult módosítani.

11.4. Az El fizet jogosult a szerz és megkötésekor vagy azt követ en nyilatkozni arról, hogy adatai közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás, valamint a gazdasági reklámtevékenység alapvet feltételeir l 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 min sül tájékoztatás céljából felhasználásra kerüljenek.

Az El fizet a jelen pont szerinti nyilatkozatát írásban jogosult módosítani és a Szolgáltató a módosítást a nyilvántartásaiban legfeljebb 8 napon belül átvezeti.

11.5. A Szolgáltató az El fizet nek az elektronikus hírközlési el fizet i szerz dések részletes szabályairól szóló 6/2011. (X. 6.) NMHH rendelet (továbbiakban: Eszr.) hatálybalépése el tt megtett nyilatkozatait az Eht. és az Eszr. szerint érvényesnek és megadottnak tekinti.

12. Az el fizet i szerz dés módosításának és megsz néésének esetei és feltételei

12.1. A szolgáltató által kezdeményezett szerz désmódosítás esetei, feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerz désmódosításra, az el fizet err l történ tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerz désmódosítással kapcsolatban az el fizet t megillet jogok,

12.1.1. A Szolgáltató az el fizet i szerz dést az ÁSZF-re és az egyedi el fizet i szerz désre is kiterjed en az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- a) az egyedi el fizet i szerz désben vagy általános szerz dési feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy – amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik – a módosítás nem eredményezheti a szerz dés feltételeinek lényeges módosítását,
- b) jogszabályváltozás (új jogszabály hatálybalépése, hatályos jogszabály módosítása) vagy hatósági döntés indokolja,
- c) a körülményekben bekövetkezett, a szerz dés megkötésekor el re nem látható lényeges változás indokolja,
- d) a m sorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételében bekövetkezett változás indokolja,
- e) az el fizet i szerz dés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az el fizet számára el nyös módon változnak meg.

12.1.2. A 12.1.1. a) pont szerint az ÁSZF-ben foglalt feltételnek min sülnek az alábbiak, melyek nem idézik el a szerz déses feltételek lényeges változását:

- az ÁSZF szövegére irányuló egyéb módosítás, amely nem érinti a már nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit, és amely a szöveg helyesbítésére, pontosítására, átfogalmazására vagy a közérthet ség növelésére irányul,
- a m sorelosztó hálózat m szaki paramétereinek megváltozása (fejállomás cseréje, hálózati fejlesztések) miatt a szolgáltatás igénybevételi feltételei nem lényeges mértékben módosulnak,
- az el fizet i szerz désben vállaltakhoz képest a szolgáltatás igénybevételének körülményei m szaki okból megváltoznak, ideértve a m szaki indokoltságú csatornaváltoztatást,
- gazdasági (különösen az üzemeltetési, m kódési költség változása, infláció) körülmények olyan változása, amelyek következtében a Szolgáltató az El fizet nek nyújtott szolgáltatást a korábbiakhoz képest megváltozott feltételekkel képes csak nyújtani,
- a Szolgáltatón kívül álló bármely körülményben (különösen valamely szolgáltatott m sor megsz nése vagy a m sortulajdonosnak m sora terjesztésére vonatkozó rendelkezésének megváltozása, az adókban, közterhekben és szabályzóknak történt változások, megnövekedett szállítói és nagykereskedelmi költségek) bekövetkezett lényeges változás indokolja,
- a Szolgáltató helyébe - a Szolgáltató gazdasági társaságokról szóló törvény szerinti átalakulása, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történ megszüntetése vagy szerz dés következtében - más szolgáltató (új szolgáltató) lép, és mely esetben a módosítás

nem eredményezi a szerződés feltételeinek lényeges módosítását, mint a szolgáltatás igénybevételének feltételeit, min ségi célértékeket,

- mindazon módosítás, amely az El fizet által igénybe vett szolgáltatás valamely jellemzője, vagy valamely rendelkezés tekintetében az El fizet részére nézve kedvező változást eredményez,
- ha a médiaszolgáltatóval fennálló vagy más szerződéses jogviszonyok, szerződési jogi okok, az El fizet igényeinek, a jelszolgáltatás körülményei vagy egyéb érdekek, körülmények figyelembe vételével (ide értve az El fizet igényeket és a műsorok tartalmi-min ségi/ár értékeinek összevetését is) a programválaszték, a programcsomagokban található csatornák, vagy a programcsomagok száma, összeállítása módosul.

A 12.1.1. a) pont vonatkozásában lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire (így különösen a szolgáltatásra vonatkozó alapvető díjszabásra, a szerződés időtartamára és megszüntetésének jogkövetkezményeire, illetve min ségi célértékeire) vonatkozó változtatás. Nem minősül ugyanakkor lényeges módosításnak a szolgáltatásra vonatkozó nem alapvető díjszabásra vonatkozó változtatás.

12.1.3. A 12.1.1. c) pont szerint a körülményekben bekövetkezett lényeges változásnak minősülhetnek a konkrét egyedi körülmények felmerültekor bekövetkezett és a jövőbeni szolgáltatási körülményekre is kiható változások, amennyiben azok a szerződés megkötésekor el nem voltak láthatók, valamint az akciókra vonatkozó ÁSZF melléklet módosítása.

12.1.4. A 12.1.1. d) pont alapján a Szolgáltató az El fizet szerződés egyoldalú módosítására az alábbi feltételekkel jogosult:

a) az általános szerződési feltételeiben és internetes honlapján az általa kínált díjcsomagokban feltüntette az adott csatorna szerepeltetésének általa vállalt időpontját és ez az időpont letelt, vagy

b) az adott médiaszolgáltatás kivételét a kínálatból lakossági felméréseken alapuló nézettségi adatok vagy a médiaszolgáltatóval kötött szerződéses jogviszony indokolják.

12.1.5. A Szolgáltató nem jogosult a határozott időre kötött szerződést a 12.1.1. pont b) illetve c) pontjára hivatkozva egyoldalúan módosítani, ha jogszabály olyan adó- vagy illetékfizetési kötelezettséget ír elő, amelynek alanya a Szolgáltató.

12.1.6. A határozatlan időre kötött El fizet szerződések tekintetében az Eht. 132. § (2) bekezdés c) pontja, illetve az ÁSZF 12.1.1. c) pont szerinti esetnek minősül különösen az olyan költség - az El fizet szerződés megkötésekor el nem látható - növekedése, amely a Szolgáltató harmadik személlyel fennálló szerződéses kapcsolatából ered és közvetlenül beépül a szolgáltatás díjába.

A határozatlan időre kötött El fizet szerződés tekintetében a Szolgáltató jogosult a fogyasztói árszínvonal emelkedése esetén a szolgáltatás díjának naptári évenként legfeljebb egyszeri módosítására. E feltétel bekövetkezése esetén a Szolgáltató az Eht. 132. § (2) bekezdés a) pontjában, illetve az ÁSZF 12.1.1. a) pontjában foglaltak szerint jogosult az El fizet szerződést egyoldalúan módosítani azzal, hogy ezen esetben a díjváltozás mértéke nem haladhatja meg a megelőző naptári évre a Központi Statisztikai Hivatal által megadott tényleges fogyasztói árindex mértékét.

12.1.7. A Szolgáltató általi egyoldalú szerződésmódosítás esetén a módosításról az El fizet ket a Szolgáltató a 6.4.5.3.-6.4.5.5. pont szerinti módon minden esetben, annak hatályba lépése előtt legalább 30 nappal korábban értesíteni köteles, az El fizet ket megillető felmondás feltételeiről és a felmondás jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatással együtt.

A szolgáltató nem köteles a fenti értesítési határidőt az ÁSZF azon módosításaira alkalmazni, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely elfizetési díj csökken.

Az ügyfélszolgálatok címének, telefonszámának és nyitva tartási idejének változása esetén a Szolgáltatót nem terhelik a jogszabályban meghatározott, az elfizetési szerződés módosításához kapcsolódó kötelezettségek, azonban a Szolgáltató a változásról a központi ügyfélszolgálatán és az internetes honlapján köteles tájékoztatást adni.

Az ÁSZF 6. sz. melléklete (akciók) módosítása esetén a Szolgáltató köteles ezen mellékletet az ÁSZF módosítására vonatkozó általános szabályok szerint közzétenni és rendelkezésre bocsátani, továbbá - az Elfizetési értesítést melléve - a módosítás hatálybalépését követő 8 napon belül a hírközlési hatóságnak megküldeni.

12.1.8. Amennyiben a Szolgáltató az ÁSZF-et a 12.1.1. pontban megjelölt esetekben a 12.1.1.- 12.1.3. pontok alapján módosítja, és a módosítás az Elfizetési számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Elfizetési jogosult felmondani az elfizetési szerződést:

- határozatlan időtartamú szerződés esetén azonnali hatállyal,
- határozott időtartamú szerződés esetén a 12.1.7. pont szerinti értesítéstől számított 45 napon belül.

12.1.9. Amennyiben a Szolgáltató a 12.1.8. ponton kívüli esetben módosítja az elfizetési szerződést az Elfizetési az alábbiak szerinti jogok illetik:

Amennyiben az Elfizetési a módosítással szemben a szolgáltatói értesítéstől számított 8 napon belül a Szolgáltatónál kifogással vagy észrevétellel él, a módosítás nem tekinthet elfogadottnak és a Szolgáltató bírósághoz fordulhat az elfizetési szerződés módosítása iránt.

A Szolgáltató köteles az Elfizetési figyelmét felhívni a jelen pont szerinti értesítésben észrevétel tételi jogára, valamint annak jogkövetkezményeire.

12.1.10. A Szolgáltató a határozott időre kötött elfizetési szerződést nem jogosult egyoldalúan az alapvető díjszabás (rendszeres díjak, különösen elfizetési díj, forgalmi díj), az elfizetési szerződés időtartama, megszüntetésének jogkövetkezményei, vagy a szolgáltatásminőségi követelmények célértéke tekintetében módosítani, kivéve, ha azt az Eht. 132. § (2) bekezdésének b), illetve e) pontjában foglaltak indokolják. A határozott időre kötött elfizetési szerződés egyebekben az Eht. 132. §-ában foglalt rendelkezések, feltételek szerint módosítható egyoldalúan.

A határozott idejű elfizetési szerződés ráutaló magatartással nem módosítható.

12.1.11. Az egyedi elfizetési szerződés időtartamát érintő módosítást megelőzően a Szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatást adni a határozatlan és a határozott idejű elfizetési szerződés részletes feltételeiről. A tájékoztatás elmaradása esetén az elfizetési szerződésben az Elfizetési érintett, a határozott idejű elfizetési szerződésből ered bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

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

12.1.13. Az akciók részletes leírását tartalmazó ÁSZF 6. sz. melléklet módosítása esetén a Szolgáltató köteles e mellékletet az ÁSZF módosítására vonatkozó általános szabályok szerint közzétenni és rendelkezésre bocsátani, továbbá - az el fizet k értesítését mell zve - köteles azt a módosítás hatálybalépését követ 8 napon belül a Hatóságnak megküldeni.

12.2. Az el fizet által kezdeményezett szerz désmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje

12.2.1. A Szolgáltató az El fizet kérésére csak az általános szerz dési feltételekben foglaltak szerint módosíthatja átírás jogcímén az egyedi el fizet i szerz dést.

Az Eht. és jelen ÁSZF vonatkozásában átírás: Az el fizet i szerz désnak az El fizet személyében bekövetkezett jogutódlás miatti módosítása.

Az átírás iránti kérelem akkor min sül alaki és tartalmi szempontból megfelel nek, ha tartalmazza:

- a jogel d El fizet és jogutód El fizet által aláírt együttes nyilatkozatát az átírás kérelmezésére, és
- a jogutód El fizet mindazon adatait, melyek az el fizet i szerz désnak megkötéséhez szükségesek, és
- mellékletként az átírás alapjául szolgáló tények vagy az átírás okának hitelt érdeml dokumentummal való igazolását (pl. szerz déssel, bírósági végzéssel, ítélettel vagy más dokumentummal).

Átírásra – a Szolgáltató eltér nyilatkozata hiányában – csak abban az esetben kerülhet sor, ha a meglév esetleges díjtartozást a felek valamelyike illetve a jogutód az átírással egyidej leg rendezi. Az átírás id pontját az átírást kér felek az átírási kérelemben határozzák meg azzal a feltétellel, hogy az átírási kérelmet legalább 15 nappal a kért id pont el tt kell benyújtani. E rendelkezésekt l a Szolgáltató az El fizet kérésére eltekinthet, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi.

Az átírás teljesítésének határideje nem lehet több mint a Szolgáltató által meghatározott alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezését l számított 15 nap.

A Szolgáltató az El fizet kérésére köteles az általa az átírás teljesítésére általa vállalt határid n belül az átírást teljesíteni, vagy az átírás elutasításáról az El fizet t értesíteni.

Amennyiben a szolgáltató az átírást az ÁSZF-ben vállalt határid n belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni a 7.4. pont szerint.

Az átírási kérelmet a Szolgáltató az alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő (beleértve a szükség szerinti mellékletekkel való ellátottságú) kérelem benyújtásától számított 15 napon belül köteles teljesíteni.

Ha az átírás során a régi és új El fizet k el fizet i kategóriája (egyéni/üzleti) megváltozik, akkor az átírás id pontjától az új El fizet nek az új el fizet i kategóriára vonatkozó el fizetési díjakat kell megfizetnie. Amennyiben az El fizet el fizet i min ségét üzleti el fizet re olyan programcsomag vonatkozásában igényli, melyben lev bármely csatorna vonatkozásában a Szolgáltató nem jogosult üzleti el fizet k felé történ értékesítésre, úgy a szerz désmódosítás nem jön létre, vagy az El fizet által egyidej leg módosított programcsomag igénybevételre vonatkozó módosított tartalommal jön létre.

Az El fizet az el fizet i hozzáférési pont kiépítése el tt kérheti igénybejelentése átírását is. Ha a régi és új El fizet által a hatályos ÁSZF szerint fizetend díjak eltérnek, a díjkülönbözetet az átírásakor kell rendezni.

Az átírás díját a **4. sz. melléklet** tartalmazza.

A Szolgáltató átírás esetén az El fizet nem kötelezheti belépési díj fizetésére.

A jelen pontban írtak nem alkalmazhatók, ha az átírással egyidej leg az el fizet i hozzáférési pont helye is megváltozik (áthelyezés).

12.2.2. Az el fizet i hozzáférési pont tulajdonos El fizet áthelyezés címén kérheti a Szolgáltatótól az el fizet i hozzáférési pont helyének megváltoztatását a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül, ha egyidej leg az El fizet személye nem változik.

Az Eht. és a jelen ÁSZF vonatkozásában áthelyezés: A helyhez kötött el fizet i elektronikus hírközlési szolgáltatás el fizet i hozzáférési pontjának a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül másik földrajzi helyre áthelyezése.

A Szolgáltató az El fizet kérésére köteles a helyhez kötött elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéhez szükséges el fizet i hozzáférési pontot a földrajzi szolgáltatási területén belül áthelyezni, amennyiben ennek m szakai lehet sége adott. A Szolgáltató nem köteles az áthelyezési igényt teljesíteni, ha az El fizet nek az áthelyezési igény benyújtásakor az Eht.137.§(1) bekezdés c) pontja szerinti díjtartozása áll fenn.

Az áthelyezés iránti kérelem akkor min sül hiánytalannak, valamint alaki és tartalmi szempontból megfelel nek, ha tartalmazza:

- az El fizet által aláírt együttes nyilatkozatát az áthelyezés igénylésér l, és
- az Igényl /El fizet , valamint az új hozzáférési pont mindazon adatait, melyek az el fizet i szerz dés megkötéshez szükségesek, és
- mellékletként az áthelyezés alapjául szolgáló tények vagy az áthelyezés okának hitelt érdeml dokumentummal való igazolását.

A Szolgáltató a hiánytalan áthelyezési igény szolgáltatóhoz való beérkezését követ 15 napon belül végzi el az igény teljesíthet sége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen id n belül írásban értesíti az Igényl t arról, hogy

- a) az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt az ÁSZF-ben meghatározott határid ben, legfeljebb azonban az igény beérkezését követ 30 napon belül, vagy az El fizet által az áthelyezési igényben megjelölt kés bbi, de legfeljebb az áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezését l számított 90 napon belüli id pontban teljesíti,
- b) az el fizet i hozzáférési pont áthelyezését m szakai lehet ség hiányában az a) pont szerinti határid ben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentést elfogadja és ezzel egyidej leg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkés bbi id pontját, amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentést l számított 90 napot,
- c) az áthelyezési igényt m szakai lehet ség hiányában elutasítja, vagy
- d) az áthelyezési igényt - a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 30 napos határid elteltét követ en is esedékes - díjtartozása miatt elutasítja.

Az a)-b) pontban foglaltak esetén el fizet i hozzáférési pont megszüntetését l a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az el fizet i szolgáltatás szünetel. Erre az id szakra a Szolgáltató díjfizetési kötelezettséget nem állapíthat meg.

Az áthelyezési igénybejelentést Szolgáltató általi elfogadása esetén az áthelyezés teljesítésére irányadóként meghatározott határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni a 7.4. pontban foglaltak szerint.

Ha az áthelyezésre az eredeti el fizetési hozzáférési pont megszüntetését követő 3 hónapon belül nem kerül sor, vagy az áthelyezési igényt más szakmai segítség hiányában a Szolgáltató elutasítja az el fizetési szerződés az El fizet – a kiépítés hiányáról szóló – elzetes írásbeli értesítésével megszűnik azzal, hogy jogkövetkezmények szempontjából határozott idejű szerződés esetén az El fizet általi felmondás szabályai az irányadók.

Amennyiben a határozott időtartamú el fizetési szerződés időtartama alatt az egyéni El fizet lakcímének vagy tartózkodási helyének változása miatt a korábbi lakcímre vagy tartózkodási helyre új lakcímet, vagy tartózkodási helyre kéri az el fizetési hozzáférési pont áthelyezését, és a Szolgáltató az áthelyezési igényt más szakmai segítség hiányában teljesíteni nem tudja, az El fizet a Szolgáltató erre szóló értesítését követő 15 napon belül azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül felmondhatja a határozott időtartamú szerződést.

Amennyiben az El fizet az áthelyezést olyan helyre kéri, ahol az el fizetési hozzáférési pont már kiépítésre került, az El fizet áthelyezési díj fizetésére köteles, kiépítetlen el fizetési hozzáférési pont esetén pedig kizárólag belépési díj fizetésére köteles az El fizet. Az áthelyezés díját a **4. sz. melléklet** tartalmazza.

12.2.3. Az El fizet az igénybe venni kívánt szolgáltatás(oka)t igénye szerint, de díjmentesen évente egy alkalommal módosíthatja, - kivéve, amikor a Szolgáltató egyoldalúan változtatja a programcsomagot és/vagy annak el fizetési díjait – mely igényt a Szolgáltató legkésőbb

a) a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása miatt, amennyiben az El fizet a módosítási igényét a Szolgáltatónak a szerződésmódosításra vonatkozó értesítése közzétételét követő 15 napon belül a Szolgáltatóhoz írásban bejelenti, a Szolgáltató általi szerződésmódosítás hatálybalépésével egyidejűleg

b) más sorcsomag más szolgáltatási szint más sorcsomagra történő módosítása esetén legkésőbb a megrendelés napját követő hónap első napjától

c) fizet (prémium) csatorna megrendelése esetén annak bekapcsolását a megrendelés napjától számított 2 munkanapon belül

d) fizet (prémium) csatorna lemondása esetén annak kikapcsolását a megrendelés napját követő hónap első napjától

teljesíti.

A Szolgáltató az El fizet kérésére vagy valamely általa szervezett ideiglenes akció keretében fentiekkel eltérő módosítási igényt is elfogadhat illetve ajánlhat.

Az El fizet által indítványozott szerződésmódosítás feltétele, hogy az El fizetnek – az ÁSZF eltérő rendelkezése hiányában – sem a módosítási igény bejelentésekor, sem a módosítás időpontjában nem áll fenn lejárt és nem vitatott díjtartozása a Szolgáltatóval szemben.

A Szolgáltató az egyedi el fizetési szerződés El fizet indítványára történő módosításáért a **4. sz. melléklet**ben meghatározott díjakat jogosult érvényesíteni az El fizet vel szemben.

12.2.4. Az egyedi el fizetési szerződésnek az El fizet egyoldalú nyilatkozatával történő módosítására a következő esetekben kerülhet sor azzal a feltétellel, hogy az El fizetnek – az ÁSZF eltérő rendelkezése hiányában – sem a módosítási igény bejelentésekor, sem a

módosítás időpontjában nem áll fenn lejárt és nem vitatott díjtarozása a Szolgáltatóval szemben:

12.2.4.1. Az Elfizet igénye esetén valamely következő hónap első napjától megváltoztathatja elfizetési módját (egyéni, üzleti), feltéve, hogy bejelentését annak kért hatályba lépése előtt legalább 15 nappal megtette. A Szolgáltató az Elfizet kérésére rövidebb bejelentési időt is elfogadhat, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi. A Szolgáltató az elfizetési módosítása hatályba lépésétől kezdődően a módosult elfizetési kategóriára vonatkozó díjakat számítja fel.

Amennyiben az Elfizet elfizetési módját üzleti elfizetésre olyan programcsomag vonatkozásában igényli, melyben levélbármely csatorna vonatkozásában a Szolgáltató nem jogosult üzleti elfizetési módra történő értékesítésre, úgy a szerződés módosítása nem jön létre, vagy az Elfizet által egyidejűleg módosított programcsomag igénybevételre vonatkozó módosított tartalommal jön létre.

12.2.4.2. Az Elfizet igénye esetén valamely következő hónap első napjától megváltoztathatja a fizetési módot, feltéve, hogy bejelentését annak kért hatályba lépése előtt legalább 45 nappal megtette. A Szolgáltató az Elfizet kérésére rövidebb bejelentési időt is elfogadhat, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi.

Folyószámlás fizetési módra történő módosítás esetén az Elfizet köteles az elfizetési díj teljesítésével kapcsolatban a bank megnevezését és a számlaszámot a Szolgáltatónak megadni.

A Szolgáltató a díjbeszedést az Elfizet nyilatkozata szerinti fizetési móddal köteles megkísérelni a módosítás hatályba lépésétől kezdődően. Ha ez a Szolgáltatón kívüli okból (pl. banki elutasítás megbízás hiánya vagy hibás pénzforgalmi számlaszám miatt) nem vezet eredményre, a Szolgáltató – az Elfizet egyidejű értesítésével – visszatérhet a módosítás előtti fizetési módhoz. Ha a díjbeszedés folyamatosságában a pénzforgalmi számlás fizetésre való átállás során kimaradás történik, a Szolgáltató jogosult az Elfizet első sikeres pénzforgalmi számla terhelésekor vagy azt követően az aktuális díj mellett az időközben kialakult díjhátralék összegének leemelésére is.

12.3. A szolgáltató általi szerződés felmondás esetei, feltételei

12.3.1. Az elfizetési szerződés Szolgáltató általi felmondásának ideje – a szerződés megszűnése és az elfizetési díj nem fizetése miatti felmondás kivételével – nem lehet kevesebb mint 60 nap.

12.3.2. A Szolgáltató az elfizetési szerződés megszűnése címén az elfizetési szerződést tizenöt napos határidővel mondhatja fel, ha

a) az Elfizet akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Elfizet ezt a szerződés megszűnését a Szolgáltató a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,

b) az Elfizet 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, vagy

c) az Elfizet az elfizetési szolgáltatást a Szolgáltató a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy

d) az Elfizet a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja,

e) az El fizet a jogkövetkezményekre figyelmeztet értesítését követ en is jogosulatlanul vételezi a m sorjelet, a beérkez m sorjelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt m sorjelet jogosulatlanul dekódolja.

12.3.3. A Szolgáltató az el fizet i szerz dést 30 napos felmondási id vel mondhatja fel, amennyiben az El fizet az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztet els értesítés elküldését legalább 15 nappal követ második értesítés megtörténtét követ en, annak kézbesítését l vagy kézbesítettnek min sülési id pontjától számított 8 napon belül sem egyenlített ki.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerz dést, ha

- a) 10.000,- Ft-nál nem magasabb havi el fizetési díj esetén, ha a díjtarozás összege nem haladja meg az El fizet havi el fizetési díjának megfelel összeget,
- b) havi el fizetési díj hiányában vagy 10.000 Ft-nál magasabb havi el fizetési díj esetén, ha a díjtarozás összege nem haladja meg a 10.000 Ft-ot, vagy
- c) ha az El fizet a díjtarozás összegszer ségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a jogvita elbírálására jogosult szervhez kérelmet terjesztett el , amelyr l másolatban tájékoztatta a Szolgáltatót, feltéve, hogy az El fizet a nem vitatott és a szolgáltatás igénybevételeért esedékes díjakat folyamatosan megfizeti.

A Szolgáltató köteles az El fizet kérésére a nem vitatott díjak befizetésének lehet ségét biztosítani.

12.3.4. A Szolgáltató - a másik szolgáltató kérelmére - köteles felmondani az el fizet i szerz dést, ha a Szolgáltató elektronikus hírközl hálózatát másik szolgáltató használja, vagy a díjat másik szolgáltató helyett szedi be, és

- a) a 12.3.2.a)-e) vagy 12.3.3. pontban foglalt feltételek teljesültek, valamint
- b) a harmadik szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.

12.3.5. A határozott idej el fizet i szerz dés megsz nésének eseteit és feltételeit a 9.10.-9.13. pontok tartalmazzák.

A határozott idej szerz dés megszüntetése nem mentesíti az El fizet t a szerz dés hatálya alatt (beleértve a felmondási id t is) felmerült díjfizetési és annak járulékai megfizetésének kötelezettsége alól.

12.3.6. A Szolgáltató az El fizet i szerz dés felmondását írásban, tértivevényes levélben, vagy amennyiben az el fizet i szerz désben az El fizet hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben köteles megküldeni, amelynek kézbesítése hitelt érdeml en igazolható, kivéve, ha az El fizet t a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a szolgáltató nem rendelkezik az El fizet ilyen módon történ értesítéséhez szükséges adatokkal. Ez utóbbi esetben a Szolgáltató az El fizet t a szerz dés felmondásáról az Eht. 144. § (2) bekezdésében meghatározott egyéb módon is értesítheti.

Kézbesítettnek kell tekinteni a postai úton megküldött felmondást akkor is, ha az „az átvételt megtagadta”, „nem fogadta el”, „nem kereste” vagy „a címzett ismeretlen” jelzéssel érkezik vissza.

12.3.7. A Szolgáltató felmondásának tartalmaznia kell

- a) a felmondás indokát, és

b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját,
c) ha a felmondás indoka az El fizető szerző désszegése, akkor az El fizető tájékoztatását arról hogy ha az El fizető a felmondási idő alatt a szerző désszegést megszünteti, az el fizető i szerző désszegés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.

12.3.8. A Szolgáltató jogosult a szerző déss felmondása helyett biztosítékot kérni vagy – az ÁSZF 5.2. pontjának feltételei szerint – korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az El fizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szűnteti meg, a korlátozás nem akadályozza a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

12.3.9. A Szolgáltató általi 12.3.2.-12.3.4. pont szerinti felmondási idő alatt a Szolgáltató a kárenyhítés érdekében az el fizető i szolgáltatás körét illetve használatát a jelen ÁSZF 5.2. pontja szerint korlátozhatja.

12.3.10. Ha az El fizető a felmondási idő alatt a felmondásra okot adó szerző désszegést megszünteti, az el fizető i szerző désszegés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Ha a Szolgáltató az el fizető i szolgáltatást a felmondási idő alatt korlátozta, köteles azt haladéktalanul megszüntetni és a szerző déss szerinti állapotot visszaállítani.

12.3.11.

Az el fizető i szerző déss megszünetése esetén a Szolgáltató valamennyi ügyfélszolgálatán lehet végezni az El fizető számára a Szolgáltató tulajdonát képező, az El fizető részére átadott eszköz visszaszolgáltatását, valamint igazolást ad a visszaszolgáltatásról az El fizető részére.

12.4. Az el fizető általi szerző déss felmondás esetei, feltételei

12.4.1. A határozatlan idejű el fizető i szerző déss megszünetésének eseteit a 9.9. pont tartalmazza.

A határozatlan idejű szerző déss megszünetése nem mentesíti az El fizető t a szerző déss hatálya alatt felmerült díjfizetési és annak járulékai, valamint a szolgáltatás megszünetés miatti és **4. sz. mellékletben** megjelölt díjak megfizetésének kötelezettsége alól.

12.4.2. Az El fizető a határozatlan idejű el fizető i szerző déss azonnali hatállyal bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. A felmondás azon a napon hatályosul, amikor írásbeli felmondás esetén a felmondás azonosításához szükséges adatokat tartalmazó dokumentált információ (irat) a Szolgáltató ügyfélszolgálatához megérkezik, illetve – amennyiben az ÁSZF azt lehet végezni – más formában tett felmondás esetén a felmondás azonosításához szükséges információk a Szolgáltató ügyfélszolgálatához megérkeznek.

Felmondásnak minősül az El fizető részéről az is, ha a hálózat műszaki körülményeinek változása (pl. átépítés) esetén az El fizető nem kívánja igénybe venni a hálózaton a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatást és nem fogadja el a Szolgáltató ez irányú szerző déss módosítási ajánlatát.

Az El fizető az el fizető i szerző déss egy általa megjelölt határnapra is felmondhatja. Ebben az esetben az El fizető a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a határnapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a

felmondás megtételét 1, vagy megküldését 1 számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet. A Szolgáltató e határnapon köteles a szolgáltatás nyújtását megszüntetni.

12.4.3. Az El fizet a határozott idej el fizet i szerz dést jogosult felmondani, ha

- a) a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határid eredménytelen elteltét követ en a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,
- b) az el fizet i szolgáltatás vonatkozásában az El fizet a felmondását megelő z 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hártott el,
- c) a Szolgáltató az el fizet i szerz dést a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 27. § (4) bekezdésébe ütköz en módosítja,
- d) a m sorterjesztési szolgáltatást nyújtó Szolgáltató az el fizet i szerz dést az Eht. 132. § (2a) bekezdésébe ütköz en módosítja,
- e) a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az el fizet i szerz dés szerint teljesíti, és emiatt a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 24. §-ban foglaltak rendelkezések alkalmazásának van helye,
- f) a Szolgáltató az el fizet i szerz dést az egyedi el fizet i szerz désre is kiterjed en egyoldalúan módosítja és amennyiben a módosítás az el fizet számára bármilyen hátrányos rendelkezést tartalmaz - így különösen, ha a szolgáltatás díja emelkedik, módosul a kínált csatornák összetétele vagy a szolgáltatás tartalma - az El fizet az értesítést 1 számított 45 napon belül, azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott id tartamú el fizet i szerz dést,
- g) amennyiben a Szolgáltató a határozott id tartamú el fizet i szerz dés id tartama alatt egyoldalúan módosítja a m sorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételét, akkor az El fizet az értesítést 1 számított 45 napon belül, azonnali hatállyal további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott id tartamú el fizet i szerz dést és mely 12.4.3. a)-g) pontok szerinti esetben az el fizet i szerz dés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történ megérkezését követ napon sz nik meg.

12.4.4. Ha az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollév k között megkötött el fizet i szerz dés esetén a Szolgáltató az el fizet i szerz dés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határid n belül megkezdi, az El fizet t az el fizet i szerz dés megkötését 1 számított 14 napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg.

12.4.5. Az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályoknak és az el fizet i szerz désnek megfelelő el fizet i felmondás esetében a Szolgáltató nem kötheti ki az el fizet i szerz dés megsz nése feltételeként a Szolgáltató tulajdonát képez , az El fizet részére átadott eszközök visszaszolgáltatását. Az El fizet felmondása, az el fizet i szerz dés megsz nése az el fizet i szerz déssel összefügg elektronikus hírközl eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszonyt nem érinti, arra a Polgári Törvénykönyvr l szóló törvény szabályai az irányadók.

12.4.6. Az el fizet i szerz dés megsz nése esetén a Szolgáltató valamennyi ügyfélszolgálatán lehet vé teszi az El fizet számára a Szolgáltató tulajdonát képez , az El fizet részére átadott eszköz visszaszolgáltatását, valamint igazolást ad a visszaszolgáltatásról az El fizet részére.

12.4.7. A 9.13. pont rendelkezései nem alkalmazhatók akkor, ha az El fizet mondja fel az el fizet i szerz dést az alábbi okokból:

- a) a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,
- b) az el fizet i szolgáltatás vonatkozásában az El fizet a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,
- c) a Szolgáltató az el fizet i szerződést a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 27. § (4) bekezdésébe ütközően módosítja,
- d) a m sorterjesztési szolgáltatást nyújtó Szolgáltató az el fizet i szerződést az Eht. 132. § (2a) bekezdésébe ütközően módosítja,
- e) a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az el fizet i szerződés szerint teljesíti, és emiatt a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 24. §-ban foglaltak rendelkezések alkalmazásának van helye,
- f) a Szolgáltató az el fizet i szerződést az egyedi el fizet i szerződésre is kiterjedően egyoldalúan módosítja és amennyiben a módosítás az el fizet számára bármilyen hátrányos rendelkezést tartalmaz - így különösen, ha a szolgáltatás díja emelkedik, módosul a kínált csatornák összetétele vagy a szolgáltatás tartalma - az El fizet az értesítést l számított 45 napon belül, azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott idő tartamú el fizet i szerződést,
- g) amennyiben a Szolgáltató a határozott idő tartamú el fizet i szerződés időtartama alatt egyoldalúan módosítja a m sorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételét, akkor az El fizet az értesítést l számított 45 napon belül, azonnali hatállyal további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott idő tartamú el fizet i szerződést és mely a)-g) pontok miatti El fizet általi felmondás esetén a határozott idejű el fizet i szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követően napon sznik meg.

12.5. Egyéb el fizet i szerződés megszünetési esetek és feltételeik

12.5.1. Az el fizet i szerződés a Szolgáltató vagy az El fizet általi felmondáson kívül megszünetik az alábbi esetekben:

- c) a Szolgáltató halálával/jogutód nélküli megszünetése esetén,
- d) a természetes személy El fizet halála esetén,
- e) a nem természetes személy El fizet jogutód nélküli megszünetése esetén,
- f) az egyedi el fizet i szerződésben megjelölt szolgáltatás (beleértve az egyes programcsomagokat, Prémium m sorokat, értéknövelt és kiegészítő szolgáltatásokat is külön-külön vagy összességükben) Szolgáltató általi végleges megszünetése esetén, melyr l a Szolgáltató a megszünetés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az El fizet t,
- g) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultsága teljes egésze vagy meghatározott földrajzi területre vonatkozó megszünetésével,
- h) a felek közös megegyezésével, figyelemmel az Eht. 127. § (4) bekezdésére és azzal a feltétellel, hogy a ráutaló magatartással kötött el fizet i szerződést ráutaló magatartással, kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, a szóban kötött el fizet i szerződést kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, míg az írásban kötött el fizet i szerződést kifejezett írásos nyilatkozattal szüntethetik meg a felek,
- i) ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az ÁSZF szerinti időpontban az El fizet érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek nem állapodnak meg a

szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, az előfizető szerződés megkötésétől számított 90. napon megszűnik,

j) az üzlethelyiségen kívül kötött előfizető szerződés esetén az előfizető az előfizető szerződés megkötésétől számított 14 napon belül eláll, ha a Szolgáltató az előfizető szerződés teljesítését még nem kezdte meg.

12.5.2. Az előfizető szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató valamennyi ügyfélszolgálatán lehet végezni az előfizető számára a Szolgáltató tulajdonát képező, az előfizető részére átadott eszköz visszaszolgáltatását, valamint igazolást ad a visszaszolgáltatásról az előfizető részére.

13. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei

13.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

13.1.1. Az előfizetőt együttműködési kötelezettség terheli a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatban. Az előfizető köteles megtenni minden olyan, hatáskörébe tartozó intézkedést, ami a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges és ami a Szolgáltató hibás teljesítésének nem minősül, azonban hibabejelentést eredményező körülmény elhárításához szükséges. Így különösen köteles az előfizető a hibabejelentés előtt meggyőződni arról, hogy a végberendezés, a set-top-box áramellátása biztosított, valamint a hálózati elemek egységessége és épsége, az összekötő kábelek csatlakozása biztosított.

13.1.2. Az előfizetőt tájékoztatási kötelezettség terheli a Szolgáltatóval szemben mindazon adat és információ vonatkozásában, mely a szolgáltatásra vagy a Szolgáltatóra kihatással lehet. Így különösen köteles az előfizető tájékoztatni a Szolgáltatót várható fizetési késedelméről, fizetésektelen állapotáról.

13.1.3. Az előfizető és a Felhasználó minden tevékenység elvárhatóan köteles elkövetni az ingatlanában található hálózati elemek megsérüléséért és épségének biztosításáért.

Az előfizető a Szolgáltató tulajdonát képező hálózatot, annak elemeit, valamint a szolgáltatás igénybevétele érdekében a Szolgáltató által az előfizető rendelkezésére bocsátott hírközlési berendezést nem jogosult más célra (pl. más szolgáltató általi szolgáltatás igénybevétele) használni, vagy azok használatát harmadik személynek átadni.

13.1.4. A hibaelhárítás, a hiba okának kivizsgálása és az üzemelés, valamint szolgáltatásnyújtás biztosítása érdekében – ha a kivizsgálás, vagy a hiba kijavítása kizárólag a helyszínen lehetséges –, az ingatlan tulajdonosa (használója) tevékenyen köteles, hogy az értesítés alapján a Szolgáltató erre felhatalmazott képviselője az ingatlan területére kivizsgálás, karbantartás és hibaelhárítás céljából belépjen, illetve ha más szakmai indokok miatt a hiba elhárítása másként nem oldható meg, az ingatlanon, épületen, létesítményen, az alatt vagy felett, illetve legfeljebb a szolgáltatás céljára szolgáló eszközt (pl.: távközlési berendezést, vezeték, antennát) elhelyezzen.

13.1.5. Az előfizetőt/Igényelt együttműködési kötelezettség terheli a kivitelezés során szükséges környező ingatlanokba való bejutással kapcsolatban.

13.1.6. Az előfizetőt bejelentési kötelezettség terheli a személyes adataiban bekövetkező változás esetén a 2.4.3. pont szerint, az elérhető adataiban bekövetkező változás esetén a 2.4.4. pont szerint.

13.1.7. Az el fizet i szerz és bármely okból történ megsz nése vagy megszüntetése esetén az El fizet köteles – az ÁSZF eltér rendelkezése hiányában – a Szolgáltató részére legkés bb a szerz és megsz nésének vagy megszüntetésének napját követ 3 munkanapon belül visszaszolgáltatni a kihelyezett hírközlési berendezést (különösen set-top boxot, és az ahhoz kapcsolódóan átvett távkapcsolót) és amely visszaszolgáltatás költsége (pl. utazási költség a Szolgáltató ügyfélszolgálatához) az El fizet t terheli abban az esetben, ha a szolgáltatásból való kikapcsoláskor nem kerül sor a berendezés Szolgáltató általi átvételére és elszállítására. A határid túllépése az eszközök El fizet általi elvesztésének min sül és az El fizet t a **4. sz. melléklet** szerinti kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díj megfizetésének kötelezettsége terheli. A Szolgáltató a visszaadási kötelezettségr l tájékoztatja az El fizet t írásban (a Szolgáltató általi felmondás esetén a felmondásban, az el fizet i szerz és megsz nésének vagy megszüntetésének egyéb eseteiben pedig a Szolgáltató által kibocsátott, jogviszonyt lezáró elszámolás vagy hasonló iratküldés esetén), azonban a tájékoztatástól és annak id pontjától függetlenül az El fizet t a visszaadási kötelezettség a jelen pont szerinti határid n belül terheli.

Az el fizet i szerz és megsz nése esetén a Szolgáltató valamennyi ügyfélszolgálatán lehet vé teszi az El fizet számára a Szolgáltató tulajdonát képez , az El fizet részére átadott eszköz visszaszolgáltatását, valamint igazolást ad a visszaszolgáltatásról az El fizet részére.

Az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályoknak és az el fizet i szerz ésnek megfelel el fizet i felmondás esetében a Szolgáltató nem köti ki az el fizet i szerz és megsz nése feltételeként a Szolgáltató tulajdonát képez , az El fizet részére átadott eszközök visszaszolgáltatását. Az El fizet felmondása, az el fizet i szerz és megsz nése az el fizet i szerz ésssel összefügg elektronikus hírközl eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszonyt nem érinti, arra a Polgári Törvénykönyvr l szóló törvény szabályai az irányadók.

13.2. A szolgáltatás rendeltetésszer használata

13.2.1. Az El fizet köteles a szolgáltatást rendeltetésszer en használni. Az El fizet köteles a szolgáltatás igénybevétele során az ÁSZF és az egyedi el fizet i szerz és alapján eljárni. Az El fizet felel sséggel tartozik a Szolgáltató felé az el fizet i szerz és megszegéséb l ered ténylegesen felmerült károkért (különösen nem megfelel vev készülék meghibásodásából, nem engedélyezett berendezés csatlakoztatásából, szolgáltató ellen rzési jogának megakadályozásából, szolgáltató általi hibaelhárítás biztosításának elmulasztásából, harmadik személy részére történ jogosulatlan jel- vagy szolgáltatásátengedésb l, illetve jogellenes jelvételezésb l ered károkért).

13.3. A végberendezéssel, vagy az el fizet nek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képez más elektronikus hírközl eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek

13.3.1. Az El fizet t a végberendezéssel kapcsolatban terhel kötelezettségekre vonatkozóan a 4.4. pont szabályai az irányadók.

13.3.2. Az El fizet t az El fizet nek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képez más elektronikus hírközl eszközökkel kapcsolatban egyrészt l az ÁSZF-ben foglalt kötelezettségek terhelik.

Az El fizet másrészt l a Szolgáltató tulajdonát képez eszközöket a jó gazda gondosságával köteles meg rizni, megóvni és kezelni, valamint azokat az el fizet i szerz és bármely okból

történ megsz nése vagy megszüntetése esetén haladéktalanul, de legfeljebb az ÁSZF-ben megjelölt időtartamon belül köteles a Szolgáltató birtokába visszaadni.

13.3.3. A határozott idejű előfizetési szerződés lejártát követően a Szolgáltató az előfizetési kérésére külön díjazás nélkül köteles gondoskodni arról, hogy az előfizetési díssal együtt vásárolt készülék bármely szolgáltató előfizetéseként használható legyen (hálózatfüggetlenítés).

A jelen pont alkalmazásában készülék alatt a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló törvényben meghatározott audiovizuális médiaszolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő, kép és hang megjelenítésére alkalmas készüléket kell érteni.

13.4. Az adatváltozás bejelentése

13.4.1. Az előfizető személyére és elérhető adataira vonatkozó változást haladéktalanul, lehetőleg szerinti a változást megelőzően, de legkésőbb a változás bekövetkeztét követően 3 munkanapon belül köteles a Szolgáltató részére bejelenteni.

13.4.2. Ha az Igénylő vagy előfizető valamely, az igénybejelentésben vagy az előfizetési szerződésben szereplő személyes adata megváltozik, köteles azt előzetesen, de legkésőbb a változást követően 3 munkanapon belül a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában személyesen vagy meghatalmazott képviselője útján írásban (postai levélben, telefaxon) bejelenteni. Az adatváltozás bejelentése és annak a Szolgáltató általi tudomásulvétele visszaigazolása esetén az előfizetési szerződés a változott adatokkal van hatályban.

Ha az Igénylő vagy az előfizető az adatváltozás bejelentését elmulasztja, vagy fenti határidőn túl teszi meg, az Igénylő vagy előfizető ebből adódó esetleges káráért vagy bármely többletköltségéért a Szolgáltató nem felelős, és a Szolgáltatónak okozott esetleges kárt vagy többletköltséget a Szolgáltató az Igénylővel vagy előfizetővel szemben jogosult érvényesíteni.

Nem minősül a jelen pont szerinti adatváltozásnak az Igénylő vagy előfizető személyváltozása, melyre az átírási szabályai az irányadók.

13.4.3. Ha az előfizető valamely, a szerződésben szereplő és kapcsolattartásra megjelölt adata megváltozik, lehetőleg szerinti a változást megelőzően, de legkésőbb a változást követően 3 munkanapon belül a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában személyesen vagy meghatalmazott képviselője útján írásban (postai levélben, telefaxon) bejelenteni.

Ha ezt elmulasztja, az előfizető ebből adódó esetleges káráért vagy bármely többletköltségéért a Szolgáltató nem felelős, és a Szolgáltatónak okozott esetleges kárt vagy többletköltséget a Szolgáltató az előfizetőtől követelheti.

13.4.4. Az előfizető köteles a Szolgáltató által indokoltan igényelt és az előfizető személyes adatainak sérelmével nem járó, a szolgáltatásnyújtással összefüggő adatszolgáltatásokat haladéktalanul teljesíteni.

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

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

15. M sorterjesztési el fizet i szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások felsorolása, valamint - amennyiben a szolgáltató fel kívánja tüntetni - az Eht. 132. § (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok, továbbá a kiegészít médiaszolgáltatások felsorolása és meghatározása

Az egyes díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatásokat a **4. sz. melléklet** tartalmazza.

A Szolgáltató ugyancsak a **4. sz. melléklet**ben tünteti fel azt, hogy bármely médiaszolgáltatás szerepeltetését a programcsomagban milyen meghatározott ideig (meghatározott id pontig) vállalja.

A kiegészít médiaszolgáltatások felsorolását és meghatározását a **4. sz. melléklet** tartalmazza.

1. sz. melléklet: Ügyfélszolgálat és hibabejelent szolgálat elérhet sége (cím, telefonszám, nyitvatartási id)

1. Ügyfélszolgálat I. és II-III. területén:

Ügyfélszolgálat címe	Nyitva tartási ideje	Elérhet ségek:
Celldömölk, Kossuth u. 16.	H - K: 9-12 és 13-17 óra	Tel/fax.: 06/95/423-423 Tel: 06/95/779-000 ugyfelszolgalat@cellkabel.hu
	Szerda - Cs: 9-12 óra -	
	Péntek: - 13-20 óra	

1.1. Hibabejelent szolgálat:

Terület megjelölése (terület I.)	Elérhet ségének id tartama	Elérhet ségek:
Celldömölk, Kemenesmagasi Kemensmihályfa, Tokorcs Kemenessömjén, Mersevát, Kemenesszentmárton, Vönöck.	H-K: 9-12, 13-17, Sze.- CS.: 9-12 óra P : 9-12 óra ügyfélszolgálati tel.	Tel/fax: 06/95/423-423 Tel: 06/95/779-000
	H-V: 17.00 - 9.00 üzenetrögzít	
	H-V: 16.00 - 19.00 ügyeletes mobil telefon	Mobil: 06/20/9376-001

Terület megjelölése (terület II.-III.)	Elérhet ségének id tartama	Elérhet ségek:
B sárkány, Csapod, Dénesfa, Iván, Ikervár, Jákfa, Löv , Nemesládony, Pusztacsalád, Rábataty, Simaság, Círák, Gyóró, Mihályi, Kisfalud.	H-K: 9-12, 13-17, Sze.- CS: 9-12 P: 9-12 ügyfélszolgálati tel.	Tel/fax: 06/95/423-423 Tel: 06/95/779-000
	H-V: 17.00 - 9.00 üzenetrögzít	
	H-Szo.: 16.00 - 19.00 ügyeletes mobiltelefon	Mobil: 06/30/3393-000

2. Ügyfélszolgálat IV. terület:

Ügyfélszolgálat címe	Nyitva tartási ideje	Elérhet ségek:
Répcelak, Pet fi Sándor u. 63/C/4.	H - K: 9-12 és 13-17 óra	Tel: 06/80/778-700 ugyfelszolgalat@cellkabel.hu
	Szerda - Cs: 9-12 óra -	
	Péntek: - 13-17 óra	

2.1 Hibabejelent szolgálat:

Terület megjelölése (terület IV.)	Elérhet ségének id tartama	Elérhet ségek:
Répcelak, Uraiújfalu, Tompaládony, Vasegerszeg, Vámoscsalád, Nagygeresd, Újkér, Egyházásfalú, Völcsej, Nagylózs, Sopronhórpács, Und, Csánig, Zsira, Nick.	H-K: 9-12, 13-17, Sze.- CS: 9-12 P: 9-12 ügyfélszolgálati tel.	Tel: 06/80/778-700
	H-V: 17.00 - 9.00 üzenetrögzít	
	H-V: 16.00 - 19.00 ügyeletes telefon	Tel: 06/80/778-700

2. sz. melléklet: Az El fizet felszólamlási lehet ségei a Szolgáltatóval való jogvita esetén

1. Az Eht. 21.§ (6)-(8) bekezdésében meghatározott kivételekkel az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályok elektronikus hírközlési szolgáltató általi megsértése esetén NMHH Hivatalához: [Eht. 10.§ (1) 13.]

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság
Cím: 1133 Budapest, Visegrádi utca 106.
E-mail: info@nmhh.hu
Postacím: 1376 Budapest, Pf. 997.
Fax: (+36 1) 468 0509

További ügyfélkapcsolati pontok:
Cím: 4025 Debrecen, Hatvan u. 43.
Telefon: (+36 52) 522 122

Cím: 3529 Miskolc, Csabai kapu 17.
Telefon: (+36 46) 555 500

Cím: 7624 Pécs, Alkotmány u. 53.
Telefon: (+36 72) 508 800

Cím: 9400 Sopron, Kossuth L. u. 26.
Telefon: (+36 99) 518 500

Cím: 6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15.
Telefon: (+36 62) 568 300

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

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

2. Az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vev felhasználókat, el fizet ket, néz ket, hallgatókat, fogyasztókat megillet , elektronikus hírközléssel kapcsolatos méltánylást érdekl érdekek érvényesülésének el segítése érdekében, valamint valamely elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos olyan magatartás észlelése esetén, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó szabály megsértésének nem min sül, illetve nem tartozik a Médiatanács, az Elnök vagy a Hivatal hatáskörébe, de az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vev felhasználók, el fizet k, fogyasztók, valamint a néz k vagy hallgatók méltányolandó érdekének sérelmét okozza vagy okozhatja a Média- és Hírközlési Biztoshoz: [Mttv. 139.§ (1) és 140.§ (1)]

Média- és Hírközlési Biztos
Cím: 1088 Budapest, Reviczky utca 5.
Postacím: 1433 Budapest, Pf. 198.
Telefon: (+36 1) 429 8644 Fax: (+36 1) 429 8761

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről
2010. évi CLXXXV. törvény a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról
2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól

3. Az ügyfélszolgálattal, az el fizet i számlapanaszok elektronikus hírközlési szolgáltató általi intézésének rendjével kezelésével, a számla tartalmával kapcsolatban az Eht.-ban vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban meghatározott rendelkezések fogyasztókkal szembeni megsértése, valamint az Eht. 129. § (2) bekezdésében, 130. § (1) bekezdés második mondatában, 130. § (2) bekezdésében, 132. § (4) bekezdésében, 134. § (14) bekezdésének első mondatában, 144. § (1) bekezdésében vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban az el fizet k elektronikus hírközlési szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozóan el írt követelmények - az egyedi el fizet i szerz és az általános szerz és i feltételek tartalmára vonatkozó követelményeket ide nem értve - fogyasztókkal szembeni megsértése esetén, továbbá a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése esetén (természetes személy ügyében): [Eht. 21.§ (6)-(8), Fttv. 10.§ (1)]

Nemzeti Fejlesztési Minisztérium
Cím: 1011 Budapest, F u. 44-50.
Postacím: 1440 Budapest, PF: 1.
Tel: +36-1-795-6766; +36-1-795-3832; +36-1-795-6816, fax:
+36-1-795-0697

Az illetékes járási (kerületi) hivatalok elérhet ségeit a <http://jarasinfo.gov.hu/> link tartalmazza.

Celldömölki járás:

Járási vezető: Gecse József, Cím: 9500 Celldömölk, Városháza tér 1. Telefonszám: +36 95 795 001 Fax: +36 95 521 056 E-mail: hivatal@vas.gov.hu

Soproni járás:

Járási vezető: dr. Tölly Katalin, Cím: 9400 Sopron, F tér 5. Telefonszám: +36 99 795 000 Fax: +36 99 795 005 E-mail: hivatal.sopron@gyor.gov.hu Ügyfélfogadás: minden hónap harmadik szerdája: 10:00-12:00

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról
2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről
2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól

4. A szolgáltatónak a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvénybe ütköző magatartása, valamint az Eht. vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban az el fizet k elektronikus hírközlési szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozóan el írt követelmények – az egyedi el fizet i szerz dés és az általános szerz dési feltételek tartalmára vonatkozó követelményeket ide nem értve – fogyasztókkal szembeni megsértése esetén: [Tpvt. 45.§, Fttv. 10.§ (3)]

Gazdasági Versenyhivatal

1054 Budapest V, Alkotmány u. 5. (levélcím: 1391 Budapest 62. Pf.: 211.) Tel: (1) 472-8900

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

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

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

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

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

Celldömölk Város Önkormányzat jegyz je

9500 Celldömölk, Városháza tér 1. Tel.: 06/95/525-810

6. Az els fokon illetékes bírósági fórum:

Sárvári Városi Bíróság

9600 Sárvár, Várkerület 25. Tel.: 06/95/320-035, 06/95/321-116.

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

1952. évi III. törvény a polgári perrendtartásról

1959. évi IV. törvény, 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvr l

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésr l

2010. évi CLXXXV. törvény a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról

7. Az el fizet és a szolgáltató közötti, a termék min ségével, biztonságosságával, a termékfelel sségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás min ségével, továbbá a felek közötti szerz dés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése: e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala (amennyiben az el fizet a szolgáltatóval már közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését) esetén az illetékes Békéltet Testület: [Fgytv. 18.§ (1)]

Gy r-Moson-Sopron Megyei Békéltet Testület

9021 Gy r, Szent István út 10/a.

(96) 520-217, 520-202

bekelteto@gymkik.hu;

Vas Megyei Békéltet Testület

9700 Szombathely, Honvéd tér 2.

(94) 312-356

vmkik@vmkik.hu

Általános Szerz dési Feltételek
Celldömölki Kábeltelevízió Kft.
Celldömölk, Kossuth u. 14.

Hatályba lépés kelte: 2020.11.01
Utolsó módosítás kelte: 2020.10.01
Készült: 2020.10.01

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

8. Fogyasztóvédelmi ügyben általában

Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület (OFE)

1012 Budapest, Logodi u. 22-24.

Telefon: (1) 201-4102

E-mail: ofe@ofe.hu

A panaszok és bejelentések módját tartalmazó jogszabályok, szabályok:

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről

Az érintett fogyasztóvédelmi szervezet eljárásrendje szerint.

3. sz. melléklet: A szolgáltatás min ségi mutatói

Az el fizet i szolgáltatások vállalt min ségi célértékei

Egyedi szolgáltatásmin ségi követelmények célértékei

Min ségi mutató megnevezése	Célérték
1./ Analóg m sorelosztási szolgáltatás esetén valamennyi csatorna viv szintjének értéke	60 dB μ V
2./ Analóg m sorelosztási szolgáltatás esetén a szomszédos televíziós csatornák közötti legnagyobb jelszintkülönbségek	3 dB
3./ Analóg m sorelosztási szolgáltatás esetén a viv /zaj viszony	44 dB
4./ Digitális m sorterjesztés szolgáltatás esetén modulációs hibaarány (MER)	28 dB

Hálózati szolgáltatásmin ségi követelmények célértékei

Min ségi mutató megnevezése	Célérték
1./A szolgáltatás igénybevitelét lehet vé tev új el fizet i hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje	15 nap
2./ Az Eszr. 2. § c) pontja szerinti hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárítás határideje	72 óra
3./ A bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének határideje	30 nap
4./A szolgáltatás éves szint rendelkezésre állása	95 %
5./ A szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintéző jének 60 másodpercen belüli él hangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén	80.00 %
6./ Analóg m sorelosztási szolgáltatás esetén a szomszédos televíziós csatornák közötti legnagyobb jelszintkülönbségek	3 dB

Min ségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése

1./ A szolgáltatáshoz való új hozzáférési pont létesítési ideje: a szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek az esetek 80 %-ában teljesített határideje napokban, egy napnál rövidebb határidő esetén órában kifejezve.

Új hozzáférés létesítésnek min sül az els hozzáférés létesítés, az áthelyezés, az el fizet nél további hozzáférés létesítés, ha a létesítés fizikai megvalósítást igényel helyhez kötött el fizet i hozzáférés igénybevitelére. Amennyiben a szolgáltató és az el fizet megegyezik, hogy több vonal vagy szolgáltatási tétel megrendelését lépcs zetesen teljesíti, akkor minden egyes jóváhagyott szállítási id pont külön megrendelésnek számít mérési szempontból. Amikor egy igénybejelent többféle helyszínen létesített szolgáltatást rendel, akkor a szolgáltatásnak az egyes helyszíneken történ biztosítása külön megrendelésnek számít mérési szempontból.

Kizárt esetek különösen:

- visszavont megrendelések,
- az új el fizet i hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás,
- azok az esetek, amikor a szolgáltatást az el fizet nek kell aktiválnia (pl. pre-paid szolgáltatás),
- ha a létesítés az el fizet i hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt id ben,
- ha az igényl halasztást, vagy kés bbi id pontot kért a létesítésre.

2./ A bejelentett min ségi panaszok hibaelhárítási ideje: a min ségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje órában kifejezve.

Általános Szerz dési Feltételek
Celldömölki Kábeltelevízió Kft.
Celldömölki, Kossuth u. 14.

Hatályba lépés kelte: 2020.11.01
Utolsó módosítás kelte: 2020.10.01
Készült: 2020.10.01

A megkezdett órákba beleszámítandók az ünnep- és munkaszüneti napok is.

Min ségi panasz: szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valós, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásmin séggel összefügg hibákra vonatkozó el fizet i hibabejelentés.

Hibabejelentés: a szolgáltatás igénybe nem vehet ségér l, vagy csökkent min ségér l szóló bejelentés, amelyet az el fizet tesz és a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközl hálózatnak, illet leg annak meghibásodásának tulajdonítható. Többvonalas, többcsatornás el fizet i hozzáférésr l bejelentett hibákat egy hibának kell tekinteni, a bekapcsolt, érintett vonalak, csatornák számától függetlenül. A hibaelhárítási id csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a szolgáltató az el fizet vel az ÁSZF szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerz dik.

Kizárt esetek különösen:

- el fizet i végberendezés hibája,
- ha a javítás az el fizet telephelyének elérését l függ és ez a hozzáférés — a szolgáltató érdekkörén kívül es okok miatt — nem lehetséges a megkívánt id ben,
- ha az el fizet kéri a javítás elhalasztását.

3./ A bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ában teljesített határideje napokban kifejezve.

Díjreklamáció a szolgáltatás igénybevételér l kiállított számlával kapcsolatos olyan reklamáció, melyben az el fizet a felszámított díj(ak) összegét vitatja.

Kizárt esetek különösen:

- a számlára irányuló lekérdezéssel (információkéréssel),
- a nem a számlában szerepl díj(ak)kal kapcsolatos (hanem pl. számla kiállításával),
- nem számlázással összefügg panaszok.

4./ A szolgáltatás id beli rendelkezésre állása: a szolgáltatás-igénybevehet ség tényleges id tartamának aránya az adatgy jtési id szak teljes elvi szolgáltatási idejéhez viszonyított százalékban kifejezve.

Szolgáltatás igénybevehet ség tényleges id tartama az az id szak, amikor az el fizet k a szolgáltatást valóban igénybe vehetik, függetlenül attól, hogy a szolgáltatás kiesését az egyes el fizet k érzékelték-e. Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, amikor a szolgáltatás az el fizet számára nem igénybe vehet .

A szolgáltatás-kiesés id tartamába tartozik:

- a szolgáltatás váratlan meghibásodás miatti szünetelése,
- a szolgáltatás tervezett átalakítás, felújítás, karbantartás miatti szünetelése.

Kizárt esetek különösen:

- a szolgáltatás el fizet kérésére történ szünetelése,
- Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által el írt módon történ szünetelése.

5./ Az ügyfélszolgálati ügyintéző 60 másodpercen belüli jelentkezésének aránya: a szolgáltató ÁSZF-ben közzétett telefonos ügyfélszolgálati telefonszám(ok)ra érkezett és az ügyintéző által 60 másodpercen belüli bejelentkezéssel fogadott hívások havi átlagos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén az összes beérkezett híváshoz képest, százalékban kifejezve (két tizedes jegyig tizedes törtként is megadható).

Amennyiben a szolgáltató az ügyfélszolgálatra irányuló hívások megfelel kezelése érdekében hívássoroló, illetve meghatározott menürendszer alapján csoportosító és a hívó fél választását kiszolgáló híváskezel rendszert (a továbbiakban: call center) üzemeltet, a bejelentkezést az ügyfélszolgálati ügyintéző él hangos elérhet ségét biztosító menüpont hívó általi választását követ en kell számítani.

6./ Az elosztott szomszédos televíziós csatornák közötti legnagyobb jelszintkülönbségek az el fizet i hozzáférési ponton: az adatgy jtési id szakban az esetek 80 %-ában az el fizet i hozzáférési pontokon mért legnagyobb jelszintkülönbség az elosztott szomszédos televíziós m sorcsatornák között.

7./ Viv szint az el fizet i hozzáférési ponton: az adatgy jtési id szakban az el fizet i hozzáférési pontokon mért valamennyi televízió m sorcsatorna viv szintjének teljesített értéke.

A mutató az el fizet i hozzáférési ponton mért viv szintek mérési eredményei alapján kerül meghatározásra, az alapadatokat hitelesített mér m szer szolgáltatja.

8./ Viv /zaj viszony az el fizet i hozzáférési ponton: az adatgy jtési id szakban mért televízió m sorcsatorna viv /zaj viszony az el fizet i hozzáférési pontokon.

A mutató az el fizet i hozzáférési ponton mért viv /zaj viszony mérési eredményei alapján kerül meghatározásra, az alapadatokat hitelesített mér m szer szolgáltatja.

9./ Modulációs hibaarány (MER): az adatgy jtési id szakban az el fizet i hozzáférési pontokon a hibásan moduláltan átvitt bitek aránya az összes átvitt bithez képest.

A mutató az el fizet i hozzáférési ponton mért modulációs hibaarány mérési eredményei alapján kerül meghatározásra.

A mutatók vonatkozásában:

El fizet i hozzáférési pont: az el fizet i tápvonal hálózat fel li végénél kialakított mér pont, vagy maga a tényleges hozzáférési (jelátadási) pont.

4. sz. melléklet: El fizet i szolgáltatások és azok díjai, egyéb díjak, költségtérítések, díjmeghatározások

Érvényes: 2020-11-01-t 1

Terület megjelölése: Terület I. Celldömölk, Kemenesmagasi, Kemenesszentmárton, Mersevát, Vönöck, Kemenesmihályfa, Kemenessömjén, Tokorcs, Uraiújfalu, Nagygeresd, Tompaládony, Vasegerszeg és Vámoscsalád.

a.) M sorjel-elosztási szolgáltatás, csatornakiosztás és el fizetési díj:

1./ Televízió

A Szolgáltató az Eht. 132. § (2a) bekezdés a) pontja alapján a külön feltüntetett csatornák (Határozatlan) kivételével, 2020.11.30 napjában határozza meg a Csatornakiosztásban szereplő csatornák szerepeltetésének vállalt időpontját. A vállalás időtartama ezt követően minden hónap végén meghosszabbodik a következő hónap utolsó napjáig, kivéve, ha a Szolgáltató ettől eltérő időpontot jelöl meg, új ÁSZF hatálybalépéssel.

I. ALAP programcsomag						
Sor-szám	M sor			M sor továbbítási		
	Neve	Nyelve	Jellege	csatorna	Frekvencia Mhz	A csatorna Szolgáltató által vállalt terjesztésének időpontja
1.	MTV1	Magyar	Közszolgálati /hír/	O7	183,25	Határozatlan
2.	MTV2	Magyar	Közszolgálati	O8	191,25	Határozatlan
3.	DUNA TV	Magyar	Közszolgálati	O9	199,25	Határozatlan
4.	HIR TELEVÍZIÓ	Magyar	Hír	A8	167,25	2020.11.30
5.	MAGYAR ATV	Magyar	Kereskedelmi	A7	159,25	2020.11.30
6.	M4 SPORT	Magyar	Közszolgálati /sport/	O6	175,25	Határozatlan
7.	DUNA WORLD /M4 SPORT+	Magyar	kulturális	A5	143,25	Határozatlan
8.	TV PAPIKA	Magyar	Gasztronómia	A2	119,25	2020.11.30
9.	NATIONAL GEOGRAPHIC	Magyar	Természet	A3	127,25	2020.11.30
10.	KÁBEL INFO	Magyar	Információs /kábel/	A4	135,25	2020.11.30
11.	CELLDÖMÖLKI VTV /Helyi 1/	Magyar	Helyi Celldömölk I.	A6	151,25	2020.11.30
12.	TV 2	Magyar	Kereskedelmi	O10	207,25	2020.11.30
13.	RTL KLUB	Magyar	Kereskedelmi	O11	215,25	2020.11.30
14.	TV-CELL /Helyi 2/	Magyar	Helyi Celldömölk II.	O12	223,25	2020.11.30

II. B VÍTETT programcsomag							
Sor-szám	M sor			M sor továbbítási			
	Neve	Nyelve	Jellege	csatorna	Frekvencia Mhz	A csatorna Szolgáltató által vállalt terjesztésének időpontja	
1-14.	I. ALAP programcsomag +						
15.	NICKELODEON	Angol	Gyermek	F1	231,25	2020.11.30	
16.	MUZSIKA TV	Magyar	Zene	F2	239,25	2020.11.30	
17.	ZENEBUTIK	Magyar	Zene	F3	247,25	2020.11.30	
18.	HELYI TV - PÁPA VÁROSI TV	Magyar	Kereskedelmi	F4	255,25	2020.11.30	
20.	-	-	-	-	-	-	
-	DIGITÁLIS programok (STB)	-	-	8 QAM	322-378	-	
-	Internet Docsis (modem)	-	-	8 QAM	394-450	-	
21.	VIASAT 3	Magyar	Kereskedelmi	U21	471,25	2020.11.30	
22.	VIASAT HISTORY	Magyar	Ismeretterjeszt	U22	479,25	2020.11.30	
23.	DISNEY CHANNEL	Magyar	Gyermek	U23	487,25	2020.11.30	
24.	FILM+	Magyar	Film	U24	495,25	2020.11.30	
25.	SOROZAT+	Magyar	Film	U25	503,25	2020.11.30	
26.	FILM MANIA	Magyar	Film	U26	511,25	2020.11.30	
27.	EUROSPORT 1	Magyar	Sport	U27	519,25	2020.11.30	
28.	SPORT1	Magyar	Sport	U28	527,25	2020.11.30	
29.	DIGI SPORT 1	Magyar	Sport	U29	535,25	2020.11.30	
30.	SPILER TV 1	Magyar	Sport	U30	543,25	2020.11.30	
31.	FILM CAFÉ	Magyar	Szórakoztató	U31	551,25	2020.11.30	
32.	AXN	Magyar	Film	U32	559,25	2020.11.30	
33.	LIFE TV	Magyar	Életmód	U33	567,25	2020.11.30	
34.	MINIMAX	Magyar	Gyermek	U34	575,25	2020.11.30	
35.	SUPER TV 2	Magyar	Szórakoztató	U37	599,25	2020.11.30	
36.	RTL II (Magyar)	Magyar	Szórakoztató	U38	607,25	2020.11.30	
37.	SPORT2	Magyar	Sport	U39	615,25	2020.11.30	
38.	VIASAT 6	Magyar	Szórakoztató	U40	623,25	2020.11.30	
39.	OZONE TV	Magyar	Környezet, életmód	U41	631,25	2020.11.30	
40.	COOL	Magyar	Szórakoztató	U42	639,25	2020.11.30	
41.	DIGI SPORT 2	Magyar	Sport	U43	647,25	2020.11.30	
42.	DISCOVERY CHANNEL	Magyar	Természet	U44	655,25	2020.11.30	
43.	TV4	Magyar	Szórakoztató	U45	663,25	2020.11.30	

Általános Szerződési Feltételek
Celldömölki Kábeltelevízió Kft.
Celldömölk, Kossuth u. 14.

Hatályba lépés kelte: 2020.11.01
Utolsó módosítás kelte: 2020.10.01
Készült: 2020.10.01

44.	SPEKTRUM	Magyar	Természet	U46	671,25	2020.11.30
45.	VIASAT EXPLORE	Magyar	Ismeretterjeszt	U47	679,25	2020.11.30
-	DIGITÁLIS programok (STB)	-	-	16 QAM	690-810	
46.	1MUSIC CHANNEL HD	Magyar	Zene	DIGITÁLIS	690-810	2020.11.30
47.	AMC HD	Magyar	Film	DIGITÁLIS	690-810	2020.11.30
48.	ATV HD	Magyar	Kereskedelmi	DIGITÁLIS	690-810	2020.11.30
49.	ATV SPIRIT HD	Magyar	Kereskedelmi	DIGITÁLIS	690-810	2020.11.30
50.	AXN HD	Magyar	Film	DIGITÁLIS	690-810	2020.11.30
51.	COMEDY CENTRAL	Magyar	Szórakoztató	DIGITÁLIS	690-810	2020.11.30
52.	COMEDY CENTRAL FAMILY	Magyar	Szórakoztató	DIGITÁLIS	690-810	2020.11.30
53.	COOL HD	Magyar	Szórakoztató	DIGITÁLIS	690-810	2020.11.30
54.	D1 TV	Magyar	Kulturális	DIGITÁLIS	690-810	2020.11.30
55.	DIGI ANIMALHD	Magyar	Ismeretterjeszt	DIGITÁLIS	690-810	2020.11.30
56.	DIGI LIFE HD	Magyar	Ismeretterjeszt	DIGITÁLIS	690-810	2020.11.30
57.	DIGI SPORT 1 HD	Magyar	Sport	DIGITÁLIS	690-810	2020.11.30
58.	DIGI SPORT 2 HD	Magyar	Sport	DIGITÁLIS	690-810	2020.11.30
59.	DIGI SPORT 3 HD	Magyar	Sport	DIGITÁLIS	690-810	2020.11.30
60.	DIGI WORLD HD	Magyar	Ismeretterjeszt	DIGITÁLIS	690-810	2020.11.30
61.	DISCOVERY HD	Magyar	Ismeretterjeszt	DIGITÁLIS	690-810	2020.11.30
62.	EUROSPORT 2	Magyar	Sport	DIGITÁLIS	690-810	2020.11.30
63.	FEM3	Magyar	Szórakoztató	DIGITÁLIS	690-810	2020.11.30
64.	FILM CAFÉ HD	Magyar	Szórakoztató	DIGITÁLIS	690-810	2020.11.30
65.	FILM + HD	Magyar	Film	DIGITÁLIS	690-810	2020.11.30
66.	FRANCE 24	Francia	Kereskedelmi	DIGITÁLIS	690-810	2020.11.30
67.	GALAXY4	Magyar	Film	DIGITÁLIS	690-810	2020.11.30
68.	IZAURA TV	Magyar	Szórakoztató	DIGITÁLIS	690-810	2020.11.30
69.	JIM JAM	Angol / Magyar	Gyermek	DIGITÁLIS	690-810	2020.11.30
70.	LICHI TV	Magyar	Gasztronómia	DIGITÁLIS	690-810	2020.11.30
71.	LIFE TV HD	Magyar	Életmód	DIGITÁLIS	690-810	2020.11.30
72.	MOZI+ HD	Magyar	Film	DIGITÁLIS	690-810	2020.11.30
73.	MUSIC CHANNEL HD	Magyar	Zene	DIGITÁLIS	690-810	2020.11.30
74.	ORF 1	Német	Közzszolgálati	DIGITÁLIS	690-810	2020.11.30
75.	ORF 2	Német	Közzszolgálati	DIGITÁLIS	690-810	2020.11.30
76.	OZONE TV HD	Magyar	Környezet, életmód	DIGITÁLIS	690-810	2020.11.30
77.	PARAMOUNT CHANNEL HD	Magyar	Film	DIGITÁLIS	690-810	2020.11.30
78.	PRIME	Magyar	Szórakoztató	DIGITÁLIS	690-810	2020.11.30
79.	PRO7	Német	Kereskedelmi	DIGITÁLIS	690-810	2020.11.30
80.	RAI UNO	Olasz	Kereskedelmi	DIGITÁLIS	690-810	2020.11.30
81.	RTL	Német	Kereskedelmi	DIGITÁLIS	690-810	2020.11.30
82.	RTLII HD (Magyar)	Magyar	Kereskedelmi	DIGITÁLIS	690-810	2020.11.30
83.	SAT1	Német	Kereskedelmi	DIGITÁLIS	690-810	2020.11.30
84.	SPEKTRUM HD	Magyar	Természet	DIGITÁLIS	690-810	2020.11.30
84.	SPEKTRUM HOME	Magyar	Életmód	DIGITÁLIS	690-810	2020.11.30
85.	SPILER 1 HD	Magyar	Sport	DIGITÁLIS	690-810	2020.11.30
86.	SPILER 2 HD	Magyar	Sport	DIGITÁLIS	690-810	2020.11.30
87.	SPORT 1 HD	Magyar	Sport	DIGITÁLIS	690-810	2020.11.30
88.	SPORT 2 HD	Magyar	Sport	DIGITÁLIS	690-810	2020.11.30
89.	STORY4	Magyar	Film	DIGITÁLIS	690-810	2020.11.30
90.	SUPER TV 2 HD	Magyar	Szórakoztató	DIGITÁLIS	690-810	2020.11.30
91.	TLC	Magyar	Szórakoztató	DIGITÁLIS	690-810	2020.11.30
92.	TV2 COMEDY	Magyar	Szórakoztató	DIGITÁLIS	690-810	2020.11.30
93.	TV2 KIDS	Magyar	Szórakoztató	DIGITÁLIS	690-810	2020.11.30
94.	VIASAT 3 HD	Magyar	Kereskedelmi	DIGITÁLIS	690-810	2020.11.30
95.	VIASAT EXPLORE HD	Magyar	Ismeretterjeszt	DIGITÁLIS	690-810	2020.11.30
96.	VIASAT HISTORY HD	Magyar	Ismeretterjeszt	DIGITÁLIS	690-810	2020.11.30
97.	ZDF	Német	Kereskedelmi	DIGITÁLIS	690-810	2020.11.30
98.	RTL2	Német	Kereskedelmi	U65	823,25	2020.11.30

B VÍTETT programcsomag havi el fizetési díja ÁFÁ-val: **5350 Ft/hó**, 2018-12-04 után kötött szerz dés esetén +100 Ft.

A digitális m sorok, arra alkalmas készülékkel ill. digitális vev készülékkel (STB) m ködtethet k, SD vagy HD kimenetel.

I. területen és csomagban elérhet digitális szolgáltatás

KÖZZSZOLGÁLATI programcsomag						
Sor-szám	M sor			M sor továbbítási		
	Program neve	Nyelve	Jellege	csatorna	Frekvencia Mhz	A csatorna Szolgáltató által vállalt terjesztésének időpontja
1.	M1 HD	Magyar	Közzszolgálati /hír/		322-378	Határozatlan
2.	M2 HD	Magyar	Közzszolgálati		322-378	Határozatlan
3.	DUNA TV HD	Magyar	Közzszolgálati		322-378	Határozatlan
4.	M4 SPORT HD	Magyar	Közzszolgálati sport		322-378	Határozatlan
5.	RTL KLUB	Magyar	Kereskedelmi		322-378	2020.11.30
6.	TV2	Magyar	Kereskedelmi		322-378	2020.11.30

Tartalmazza a rendszerhasználati díjat és a Kossuth, Pet fi és Bartók rádiók m sorait is! ÁFÁ-val: **1000 Ft/hó**.

Kiegészít szolgálatások I. területen és csomagban elérhet digitális szolgáltatás

HBO PAK (HD) mozi csatornák						
Sor-szám	M sor			M sor továbbítási		
	Program neve	Nyelve	Jellege	csatorna	frekvencia Mhz	A csatorna Szolgáltató által vállalt terjesztésének időpontja
1.	HBO HD	Magyar	film		322-378	2020.11.30
2.	HBO 2 HD	Magyar	film		322-378	2020.11.30
3.	HBO 3 HD	Magyar	film		322-378	2020.11.30

HBO PAK mozicsatorna havi előfizetési díja ÁFÁ-val: 2540 Ft/hó (1 év hátszeg esetén 2000 Ft/hó)

Kiegészítő szolgáltatások I. területen és csomagban elérhető digitális szolgáltatás

HBO MAX PAK (HD) mozi csatornák						
Sor-szám	M sor			M sor továbbítási		
	Program neve	Nyelve	Jellege	csatorna	frekvencia Mhz	A csatorna Szolgáltató által vállalt terjesztésének időpontja
1.-3.	HBO PAK (HBO+HBO2+HBO3)	Magyar	film		322-378	2020.11.30
4.	CINEMAX HD	Magyar	film		322-378	2020.11.30
5.	CINEMAX 2 HD	Magyar	film		322-378	2020.11.30

HBO MAX PAK mozicsatorna havi előfizetési díja ÁFÁ-val: 3560 Ft/hó (1 év hátszeg esetén 2500 Ft/hó)

Kiegészítő szolgáltatások I. területen és csomagban elérhető digitális szolgáltatás.

HBO GO videotár						
Sor-szám	M sor			M sor továbbítási		
	Program neve	Nyelve	Jellege	elérhetőség		A csatorna Szolgáltató által vállalt terjesztésének időpontja
1.	HBO GO	Magyar	film	online videotár		

HBO GO videotár havi előfizetési díja: ingyenes*

*Felhívjuk figyelmét, hogy az HBO GO szolgáltatás aktiválása az HBO Pak, HBO Max Pak csomag megléte esetén lehetséges ingyenesen! A szolgáltatásra kizárólag online lehet regisztrálni, amelyhez azonosító kód szükséges ügyfélszolgálatunktól. Az HBO GO szolgáltatás és mobilalkalmazás használatához megfelelő internetkapcsolat szükséges.

Kiegészítő szolgáltatások I. területen és csomagban elérhető digitális szolgáltatás

FILMBOX mozi csatornák						
Sor-szám	M sor			M sor továbbítási		
	Program neve	Nyelve	Jellege	csatorna	frekvencia Mhz	A csatorna Szolgáltató által vállalt terjesztésének időpontja
1.	FILMBOX EXTRA HD	Magyar	film		690-810	2020.11.30
2.	FILMBOX PREMIUM	Magyar	film		690-810	2020.11.30
3.	FILMBOX FAMILY	Magyar	film		690-810	2020.11.30

FilmBox havi előfizetési díja ÁFÁ-val: 1000 Ft/hó

Kiegészítő szolgáltatások I. területen és csomagban elérhető digitális szolgáltatás

FILM NOW mozi csatorna						
Sor-szám	M sor			M sor továbbítási		
	Program neve	Nyelve	Jellege	csatorna	frekvencia Mhz	A csatorna Szolgáltató által vállalt terjesztésének időpontja
1.	FILM NOW	Magyar	film		690-810	2020.11.30

FILM NOW havi előfizetési díja ÁFÁ-val: 500 Ft/hó

Kiegészítő szolgáltatások I. területen és csomagban elérhető digitális szolgáltatás minden területen és csomagban elérhető digitális m sorcsomag kiegészítés

D0. Digitális kiegészítő programcsomag						
Sor-szám	M sor			M sor továbbítási		
	Program neve	Nyelve	Jellege	csatorna	Frekvencia Mhz	A csatorna Szolgáltató által vállalt terjesztésének időpontja
1.	ARD	Német	Közzolgálati		690-810	2020.11.30
2.	BLOOMBERG	Angol	Üzleti hírek		690-810	2020.11.30

3.	VOX	Német	Kereskedelmi		690-810	2020.11.30
----	-----	-------	--------------	--	---------	------------

Digitális kiegészítő programcsomag havi előfizetési díja ÁFÁ-val: 275Ft/hó

Kiegészítő szolgáltatások I. területen és csomagban elérhető digitális szolgáltatás

D1. Digitális kiegészítő programcsomag						
Sor-szám	M sor			M sor továbbítási		
	Program neve	Nyelve	Jellege	csatorna	Frekvencia Mhz	A csatorna Szolgáltató által vállalt terjesztésének időpontja
1.	CBS REALITY	Magyar	Szórakoztató		690-810	2020.11.30
2.	JOCKY TV	Magyar	Film		690-810	2020.11.30
3.	PAX TV	Magyar	Vallás		690-810	2020.11.30
5.	RTL+	Magyar	Szórakoztató		690-810	2020.11.30

Digitális kiegészítő programcsomag havi előfizetési díja ÁFÁ-val: 1100Ft/hó

Kiegészítő szolgáltatások I. területen és csomagban elérhető digitális szolgáltatás

D2. Digitális kiegészítő programcsomag						
Sor-szám	M sor			M sor továbbítási		
	Program neve	Nyelve	Jellege	csatorna	Frekvencia Mhz	A csatorna Szolgáltató által vállalt terjesztésének időpontja
1.	ANIMAL PLANET HD	Magyar	Ismeretterjesztő		690-810	2020.11.30
2.	DA VINCI LEARNING	Magyar	Ismeretterjesztő		690-810	2020.11.30
3.	DISCOVERY SCIENCE HD	Magyar	Ismeretterjesztő		690-810	2020.11.30
4.	DTX	Magyar	Ismeretterjesztő		690-810	2020.11.30
5.	ID INVESTIGATION DISCOVERY	Magyar	Ismeretterjesztő		690-810	2020.11.30
6.	NATIONAL GEOGRAPHIC WILD HD	Magyar	Ismeretterjesztő		690-810	2020.11.30
7.	THE HISTORY CHANNEL HD	Magyar	Ismeretterjesztő		690-810	2020.11.30

Digitális kiegészítő programcsomag havi előfizetési díja ÁFÁ-val: 1100Ft/hó

Kiegészítő szolgáltatások I. területen és csomagban elérhető digitális szolgáltatás

D3. Digitális kiegészítő programcsomag						
Sor-szám	M sor			M sor továbbítási		
	Program neve	Nyelve	Jellege	csatorna	Frekvencia Mhz	A csatorna Szolgáltató által vállalt terjesztésének időpontja
1.	EPIC DRAMA HD	Magyar	Film		690-810	2020.11.30
2.	MOZIVERZUM HD	Magyar	Film		690-810	2020.11.30
3.	RTL GOLD	Magyar	Film		690-810	2020.11.30
4.	SONY MAX	Magyar	Film		690-810	2020.11.30
5.	SONY MOVIE	Magyar	Film		690-810	2020.11.30

Digitális kiegészítő programcsomag havi előfizetési díja ÁFÁ-val: 1100 Ft/hó. D1+D2+D3 együtt, havi előfizetési díja ÁFÁ-val: 2200Ft/hó

Kiegészítő szolgáltatások I. területen és csomagban elérhető digitális szolgáltatás

D4. DANCE Digitális tematikus programcsomag						
Sor-szám	M sor			M sor továbbítási		
	neve	Nyelve	Jellege	csatorna	Frekvencia Mhz	A csatorna Szolgáltató által vállalt terjesztésének időpontja
1.	CLUB MTV	Angol	Zene		690-810	2020.11.30
2.	MCM TOP	Francia	Zene		690-810	2020.11.30
3.	MTV HUNGARY	Magyar	Zene		690-810	2020.11.30
4.	MTV ROCKS	Angol	Zene		690-810	2020.11.30
5.	MTV HITS	Angol	Zene		690-810	2020.11.30
6.	RFM TV	Francia	Zene		690-810	2020.11.30
7.	TRACE URBAN	Francia	Zene		690-810	2020.11.30
8.	VH1 CLASSIC	Angol	Zene		690-810	2020.11.30

Digitális kiegészítő programcsomag havi előfizetési díja ÁFÁ-val: 1100 Ft/hó

Kiegészít szolgáltatások I. területen és csomagban elérhet digitális szolgáltatás

D5. XXX Digitális kiegészít programcsomag						
Sor-szám	M sor			M sor továbbítási		
	Program neve	Nyelve	Jellege	csatorna	Frekvencia Mhz	A csatorna Szolgáltató által vállalt terjesztésének időpontja
1.	BRAZZERS TV EUROPE	Angol	Feln tt 18+		690-810	2020.11.30
2.	EXTREME SPORTS	Magyar	Sport		690-810	2020.11.30
3.	HUSTLER TV	Angol	Feln tt 18+		690-810	2020.11.30
4.	OUTDOOR CHANNEL HD	Angol	Ismeretterjeszt		690-810	2020.11.30
5.	PRIVATE TV	Angol	Feln tt 18+		690-810	2020.11.30
6.	SUPERONE HD	Francia	Feln tt 18+		690-810	2020.11.30
7.	VIASAT NATURE HD	Magyar	Ismeretterjeszt		690-810	2020.11.30

Digitális kiegészít programcsomag havi el fizetési díja ÁFÁ-val: 1100 Ft/hó

Kiegészít szolgáltatások I. területen és csomagban elérhet digitális szolgáltatás

D6. HD Digitális kiegészít programcsomag						
Sor-szám	M sor			M sor továbbítási		
	Program neve	Nyelve	Jellege	csatorna	Frekvencia Mhz	A csatorna Szolgáltató által vállalt terjesztésének időpontja
1.	ANIMAL PLANET HD	Magyar	Ismeretterjeszt		690-810	2020.11.30
2.	DISCOVERY HD SHOWCASE	Magyar	Ismeretterjeszt		690-810	2020.11.30
3.	DISCOVERY SCIENCE HD	Magyar	Ismeretterjeszt		690-810	2020.11.30
4.	EUROSPORT 1 HD	Magyar	Sport		690-810	2020.11.30
5.	EUROSPORT 2 HD	Magyar	Sport		690-810	2020.11.30
6.	ID INVESTIGATION DISCOVERY HD	Magyar	Ismeretterjeszt		690-810	2020.11.30
7.	MTV LIVE HD	Angol	Zene		690-810	2020.11.30
8.	NATIONAL GEOGRAPHIC WILD HD	Magyar	Ismeretterjeszt		690-810	2020.11.30
9.	EPIC DRAMA HD	Magyar	Film		690-810	2020.11.30
10.	THE HISTORY CHANNEL HD	Magyar	Ismeretterjeszt		690-810	2020.11.30

Digitális kiegészít programcsomag havi el fizetési díja ÁFÁ-val: 1900 Ft/hó (M1 HD+M2 HD+DUNA HD+M4 HD díjmentes, ALAP vagy B VITETT csomag esetén! Alkalmos vev szükséges, DVB-C.)

Kiegészít szolgáltatások I. területen és csomagban elérhet digitális szolgáltatás

D7. GYERMEK Digitális kiegészít programcsomag						
Sor-szám	M sor			M sor továbbítási		
	Program neve	Nyelve	Jellege	csatorna	Frekvencia Mhz	A csatorna Szolgáltató által vállalt terjesztésének időpontja
1.	BABY TV	Angol	Gyermek		690-810	2020.11.30
2.	NICKELODEON JUNIOR	Angol / Magyar	Gyermek		690-810	2020.11.30
3.	NICKTOON	Angol / Magyar	Gyermek		690-810	2020.11.30

Digitális kiegészít programcsomag havi el fizetési díja ÁFÁ-val: 500 Ft/hó

Az Alap és B vített csomag m sorai analógban és digitálisban is elérhet k egyidej leg (digitális ismétlés) a következ k kivételével:

Csak analógban elérhet :

- Helyi Celldömölk VTV csatorna és INFO TV.

Csak digitálisban elérhet :

- 1MUSIC CHANNEL HD
- AMC HD
- ATV HD
- ATV SPIRIT HD
- AXN HD
- COMEDY CENTRAL
- COMEDY CENTRAL FAMILY
- COOL HD
- D1 TV
- DIGI ANIMALHD
- DIGI LIFE HD
- DIGI SPORT 1 HD
- DIGI SPORT 2 HD
- DIGI SPORT 3 HD
- DIGI WORLD HD
- DISCOVERY HD
- EUROSPOORT 2
- FEM3
- FILM CAFÉ HD
- FILM + HD
- FRANCE 24
- GALAXY4
- IZAURA TV
- JIM JAM
- LICHI TV
- LIFE TV HD
- MOZI+ HD
- MUSIC CHANNEL HD
- ORF1
- ORF2
- OZONE TV HD
- PARAMOUNT CHANNEL HD
- PRIME
- PRO7
- RAI UNO
- RTL
- RTLII HD (Magyar)
- SAT1
- SPEKTRUM HD
- SPEKTRUM HOME
- SPÍLER 1 HD
- SPÍLER 2 HD
- SPORT 1 HD
- SPORT 2 HD
- STORY4
- SUPER TV 2 HD
- TLC
- TV2 COMEDY
- TV2 KIDS
- VIASAT 3 HD
- VIASAT EXPLORE HD
- VIASAT HISTORY HD
- ZDF

* Digitális kiegészít programcsomag összevont árak, B VÍTETT csomag és kett vagy több digitális csomag esetén:
D1+D2+D3 havi el fizetési díja ÁFÁ-val: 2200 Ft

Általános Szerz dési Feltételek
Celldömölki Kábeltelevízió Kft.
Celldömölk, Kossuth u. 14.

Hatályba lépés kelte: 2020.11.01
Utolsó módosítás kelte: 2020.10.01
Készült: 2020.10.01

D1 + DANCE havi el fizetési díja ÁFÁ-val: 1650 Ft*	(1100 Ft + 550 Ft)
D2 + DANCE havi el fizetési díja ÁFÁ-val: 1650 Ft*	(1100 Ft + 550 Ft)
D3 + DANCE havi el fizetési díja ÁFÁ-val: 1650 Ft*	(1100 Ft + 550 Ft)
D1+D2+D3 + DANCE havi el fizetési díja ÁFÁ-val: 2750 Ft*	(2200 Ft + 550 Ft)
D1 + XXX havi el fizetési díja ÁFÁ-val: 1650 Ft*	(1100 Ft + 550 Ft)
D2 + XXX havi el fizetési díja ÁFÁ-val: 1650 Ft*	(1100 Ft + 550 Ft)
D3 + XXX havi el fizetési díja ÁFÁ-val: 1650 Ft*	(1100 Ft + 550 Ft)
D1+D2+D3 + XXX havi el fizetési díja ÁFÁ-val: 2750 Ft*	(2200 Ft + 550 Ft)
D1+D2+D3 + DANCE + XXX havi el fizetési díja ÁFÁ-val: 3300 Ft*	(2200 Ft + 550 Ft + 550 Ft)
D1+D2+D3 + HD havi el fizetési díja ÁFÁ-val: 3150 Ft*	(2200 Ft + 950 Ft)
D1+D2+D3 + HD + DANCE havi el fizetési díja ÁFÁ-val: 3700 Ft*	(2200 Ft + 950 Ft + 550 Ft)
D1+D2+D3 + HD + XXX havi el fizetési díja ÁFÁ-val: 3700 Ft*	(2200 Ft + 950 Ft + 550 Ft)
D1+D2+D3 + DANCE + XXX + HD havi el fizetési díja ÁFÁ-val: 4250 Ft*	(2200 Ft + 550 Ft + 550 Ft + 950 Ft)

A kiegészít digitális szolgáltatások csak B vített csomag megléte esetén kérhet .

A digitális vételhez STB (box) vagy arra alkalmas TV készülék szükség. STB (box) esetén a bérleti díja, bruttó 700 Ft/hó.

STB (box) vagy CA modul kedvezmények: az els STB vagy CA modul a digitális szolgáltatáshoz díjmentes, ha kiegészít digitális szolgáltatás ára eléri az 1100 Ft-ot, vagy, ha Internet szolgáltatás is társul a kért B VÍTETT TV szolgáltatásokhoz (TV b vített + NET együttes kedvezmény). A 2. box vagy CA modul, több (3) digitális kiegészít csomag használata esetén, akár díjmentesen is elérhet !

2./ Rádió

Terület megjelölése: Celldömölk, Kemenesmagasi, Kemenesszentmárton, Mersevát, Vönöck, Kemenesmihályfa, Kemenessömjén, Tokorcs, Uraiújfalu, Nagygeresd, Tompaládony, Vasegerszeg és Vámoscsalád.

ALAP vagy B VÍTETT csomagban elérhet rádióm sorok az alábbiak:

Sor-szám	Rádióm sor		Továbbítási frekvencia Mhz	A csatorna Szolgáltató által vallalt terjesztésének id pontja
	Program neve	nyelve		
1.	KOSSUTH	Magyar	101,5	Határozatlan
2.	PET FI	Magyar	102,5	Határozatlan
3.	BARTOK	Magyar	104,0	Határozatlan
4.	MÁRIA RÁDIÓ-CELLDÖMÖLK	Magyar	103,5	2020.11.30

További részletes adatok, településenként a 4. sz melléklet táblázatos részében található !

b.) Egyéb szolgáltatások díjai, kapcsolódó díjak és költségek térítése:

Szolgáltatás megnevezése	Díj ÁFÁ-val, Ft-ban
Adminisztrációs díj	1000 Ft + 6 Ft /oldal
Áthelyezési díj	10 000 Ft
Aktiválási díj	2 500 Ft
Átírási díj	0 Ft
Belépési (Bekapcsolási) díj	25 000 Ft
Készpénz befizetés díja	300 Ft
Expressz kiszállási díj	6 250 Ft
Fizetési felszólítás díja I. II. / db	625 Ft
Készülék behangolási díj	2 000 Ft
Kiegészít belépési (bekapcsolási) díj	Egyedi megáll.
Kihelyezett hírközlési berendezés letéti díja SD ill. HD box esetén /ÁFA mentes!	SD 10 000 Ft HD 20 000 Ft
Kihelyezett hírközlési berendezés megtérítési díja	50 000 Ft
Kihelyezett hírközlési eszköz használati díja Boks+kártya, modul+kártya bérleti díja (1 és 2. ill. 3. esetén)	600 Ft
Kikapcsolási díj	0 Ft
Kiszállási díj	5 000 Ft
Korlátozási díj	0 Ft
El fizet által fizetend kötbér	a jogellenes jelvételezéssel érintett programcsomag hat havi díja 20%-ának megfelelő összeg
Programcsomag módosítási díj	0 Ft
Rácsatlakozási díj	4 000 Ft
További vételi hely kiépítésének díja	5 000 Ft
Más által korábban kialakított további vételi hely üzemeltetési költségének egyszeri megváltási díja	6 000 Ft
További vételi hely kiépítése azonos ingatlanon lev különálló épületbe	6 500 Ft
Visszakapcsolási díj	3 000 Ft
Vizsgálati díj	5 000 Ft + a mindenkori hatósági díj

Az el fizet által fizetend hibaelhárítási illetve javítási díjak

Javítási/szerelési munka óradíja óra/f		4000.- Ft
--	--	-----------

A díjak részletes meghatározását az ÁSZF 4.c. sz. melléklete tartalmazza.

c.) Díjmeghatározások:

Az ÁSZF-ben megjelölt díjak meghatározását és alkalmazásának eseteit a jelen melléklet, valamint az ÁSZF vonatkozó része határozza meg:

Adminisztrációs díj

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

Aktiválási díj

Digitális szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszköz – Szolgáltató illetékes ügyfélszolgálatán történ – aktiválásának díja és amelyet a bekapcsolási /rácsatlakozási díj nem tartalmaz. Aktiválási díj megfizetésére az El fizet digitális szolgáltatásra irányuló el fizet i szerz és megkötése esetén, valamint analóg szolgáltatásról digitális szolgáltatásra történ – El fizet által kezdeményezett és tárgyévben els programcsomag-változtatással járó – szerz désmódosítás, továbbá AV kimenet set-top boxnak HDMI kimenet re vagy CA Modulra történ cseréje esetén köteles.

Áthelyezési díj

Amennyiben az El fizet érvényes szerz déssel rendelkezik, tartozása nincs, és a szolgáltatást olyan más el fizet i hozzáférési ponton kívánja igénybe venni, ahol a Szolgáltató szolgáltatása elérhet , azonban a szolgáltatás igénybevétele érdekében a rendszerre kapcsolás szükséges, a Szolgáltató az el fizet t az új el fizet i hozzáférési helyen belépési díj nélkül, áthelyezési díj ellenében a rendszerre kapcsolja.

Az áthelyezési díj mértéke az egyéni és üzleti / intézményi el fizet esetén eltér lehet.

Átírási díj

A Szolgáltató által az átírás esetén alkalmazandó egyszeri díj.

Belépési díj

A szolgáltatás igénybevételének lehet vé tétele érdekében, amennyiben a csatlakozás az Igényl nél nincs kiépítve, az El fizet belépési díjat köteles fizetni. Ugyancsak belépési díjat köteles fizetni az El fizet , ha az El fizet az el fizet i hozzáférési pont áthelyezését olyan helyre kéri, ahol nincs kiépítve a csatlakozás. A díj fejében a Szolgáltató egy el fizet i hozzáférési pontot (el fizet i interfész) épít ki, több hozzáférési pont igény esetén az el fizet további belépési díj megfizetésére köteles. A díj magában foglalja a kiépítés után a végberendezés – díjcsomag csatornáira való – els behangolásának díját is.

A belépési díj mértéke az egyéni és üzleti / intézményi El fizet esetén eltér lehet.

Csökkentett el fizetési díj I.

Az El fizet kérésére történ szüneteltetés esetén a havonta fizetend csökkentett el fizetési díj összege a szüneteléssel érintett hírközlési rendszer legalacsonyabb díjú analóg m sorcsomagja esetén.

Csökkentett el fizetési díj II.

Az el fizet kérésére történ szüneteltetés esetén a havonta fizetend csökkentett el fizetési díj összege a szüneteléssel érintett hírközlési rendszer legalacsonyabb díjú m sorcsomagján kívüli bármely további analóg m sorcsomag esetén, valamint bármely digitális m sorcsomag esetén.

El fizetési díj (m sorjel-elosztási szolgáltatás el fizetési díja)

A havi el fizetési díj olyan díj, amelyet az el fizet i szerz dés alapján havonta (illetve a számlázási gyakoriságnak megfelel gyakorisággal és arányos mértékben) számít fel a Szolgáltató a szolgáltatásnak az el fizet i hozzáférési ponton keresztül történ nyújtásáért és a rendszer üzemeltetéséért, karbantartásáért valamint hibaelhárításáért. Egyéni el fizet 3 db végberendezést csatlakoztatva egy havi díjat, illetve ennél több végberendezés esetén plusz el fizetési díjat fizet. Üzleti/intézményi El fizet a szerz dönt vev készülék darabszám után meghatározott havi el fizetési, díjat tartozik megfizetni.

A havi el fizetési díj mértéke el fizet i kategóriánként (egyéni és üzleti/intézményi), fejállomási területenként, szolgáltatott m sorszerkezetenként, program-csomagonként és a hálózat m szaki állapota szerint különbözhet. A kizárólag közszolgálati m sorokat (televízió, rádió) tartalmazó m sorcsomag el fizetési díja kizárólag a hozzáférés biztosításához kapcsolódóan a hozzáférés költségeit tartalmazza.

Az el fizetési, illetve jeltovábbítási díjak alapjául szolgáló programcsomag-kiosztásokat, az El fizet k által fizetend el fizetési, illetve jeltovábbítási díjakat a jelen ÁSZF **4. számú melléklete** tartalmazza.

A Szolgáltatóval kötött külön megállapodás esetén soros rendszeren az egyes El fizet k egyedi meghatalmazása alapján a szolgáltatás nyújtására Társasházzal, vagy Lakásszövetkezettel, mint az el fizet k képviselőjében eljáró személlyel is köthet szerz dés. Ebben az esetben a felek az el fizetési díj tekintetében külön szerz désben állapodnak meg.

Expressz kiszállási díj

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

Fizetési felszólítás díja

A fizetési kötelezettségét határid n belül nem teljesít El fizet részére megalapozottan küldött térítvényes ajánlott levél postai költsége és a Szolgáltatónál a fizetési felszólítás kibocsátásával kapcsolatban felmerült további költségek és díjak együttesen.

Fizetési halasztás díja

Az El fizet által kezdeményezett és a Szolgáltató által engedélyezett, bármely eseti vagy rendszeres díj megfizetésére vonatkozó fizetési halasztás díja.

Hangfelvétel másolat kiadása adathordozón

Amennyiben az El fizet az általa és a Szolgáltató között folytatott telefonbeszélgetésről másolatot kér, hangfelvétel másolati díjat köteles megfizetni. A Szolgáltató hangfelvételenként egy alkalommal ingyenesen biztosítja a hangfelvétel másolatot az El fizet részére.

Készülék behangolási díj

Az El fizet végberendezésének az igényelt díjcsomag csatornáira való behangolása miatt fizetendő díj, amely a kiépítést követő első behangolás kivételével minden esetben az El fizet által fizetendő. A kiépítést követően az El fizet egy vevő készülékén – annak egy programhelyén – a Szolgáltató díjmentesen mutatja be az el fizetett programcsomagot a sorkínálatát. (Automata kereséssel rendelkező készülék esetén a csatornák sorrendben eltárolásra kerülnek.) Amennyiben az El fizet kéri, hogy a csatornák az általa meghatározott sorrendben kerüljenek tárolásra, illetve minden további vevő berendezés programozása esetén fizetendő a hivatkozott díjtétel.

Kiegészítő belépési díj

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

Kihelyezett hírközlési eszköz ellenértéke

Amennyiben a szolgáltatás igénybevételéhez hírközlési eszköz igénybevétele (CA modul és digitális dekódoló kártya) szükséges, azt a Szolgáltató az El fizet részére biztosítja egyszeri ellenérték ellenében. Az ellenérték megfizetésével az El fizet ezen hírközlési eszközön tulajdonjogot szerez.

Kihelyezett hírközlési eszköz használati díja

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

Kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díj

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

Kihelyezett hírközlési eszköz óvadék

Amennyiben a szolgáltatás igénybevételéhez hírközlési berendezésnek az El fizet által használt ingatlanba történő kihelyezésére van szükség, a Szolgáltató az eszközt az El fizet rendelkezésére bocsátja. Az El fizet ezen szolgáltatás megszűnése esetén a kihelyezett hírközlési eszközt rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban köteles a Szolgáltatónak visszaadni. E kötelezettség teljesítésének biztosítékaul az El fizet – a kihelyezett eszköz fajtájától függően eltérő mértékű – kihelyezett hírközlési eszköz óvadékot köteles fizetni a szolgáltató részére az eszköz átadásakor.

Az óvadékot a Szolgáltató a kapcsolódó szolgáltatás megszűnésekor visszafizeti az El fizetnek, kivéve, ha az El fizet az eszközt nem, vagy nem rendeltetésszerű használatra

alkalmas állapotban szolgáltatja vissza, mely esetben az óvadék összege a kár megtérítésére felhasználható.

Kikapcsolási díj

Amennyiben a szolgáltatás az El fizet kérésére, vagy egyéb, az El fizet érdekkörében es okból kifolyólag szünetel és ennek megvalósításához a Szolgáltató helyszíni intézkedése szükséges, kikapcsolási díj fizetend .

Kiszállási díj

Az El fizet t kiszállási díj fizetési kötelezettség terheli minden olyan esetben, amikor az el fizet i hozzáférési ponton vagy hálózaton való tevékenység végzése érdekében a Szolgáltató helyszíni jelenléte szükséges az El fizet hibájából vagy az El fizet érdekkörében felmerült okból vagy az El fizet kérésére.

(A kiszállási díj fizetésének esetei különösen, de nem kizárólag:

- Ha a Szolgáltató az El fizet kérésére az el fizet vel egyeztetett id pontban a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett ponthoz kiszáll,
- ha a Szolgáltató az El fizet hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy hibabejelentés esetén, amennyiben a hiba oka az El fizet érdekkörében merült fel (pl. El fizet hibás végberendezése, rongálása, stb.),
- ha a Szolgáltató az el fizet i végberendezést (TV, rádió, videó) az El fizet külön kérésére a szolgáltatási programokra beprogramozza,
- ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az ÁSZF 2.4.1. pont szerinti id pontban az El fizet érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli id pontjában, és emiatt az el fizet i szerz és a megkötését 1 számított 90. napon megsz nik,
- az Eht. 134. § (6)-(7) bekezdésében meghatározott esetekben, az ÁSZF-ben megjelölt esetekben.

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

Korlátozási díj

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

Programcsomag módosítási díj

Az El fizet által kezdeményezett, az ingyenes programcsomag módosítási lehet séget követ ismételt programcsomag módosítás teljesítéséért fizetend díj.

Rácsatlakozási díj

Rácsatlakozási díj megfizetésére az El fizet abban az esetben köteles, ha a csatlakozás az adott el fizet i hozzáférési ponton már kiépült, de a szolgáltatás igénybevétele érdekében a rendszerre kapcsolás szükséges. Így például rácsatlakozási díj fizetend amennyiben a Szolgáltató a már kiépült rendszeren új szerz és megkötése alapján teljesíti a szolgáltatást. A rácsatlakozási díj mértéke az egyéni és üzleti / intézményi El fizet esetén eltér lehet.

Részletfizetési kedvezmény díja

Az El fizet által kezdeményezett és a Szolgáltató által engedélyezett, bármely eseti vagy rendszeres díj avagy a Szolgáltatóval szemben fennálló díjtartozás részletekben történ megfizetése engedélyezésének díja.

Sürgősségi kiszállási díj

Amennyiben ennek feltételei adottak, a szolgáltató külső hálózaton történő építési, oszlopsorról történő hálzábeállási, az első csatlakozási pontig történő belső hálózaton történő építési, további vételi hely kialakítási, szabványosítási, továbbá rádió csatlakozás kialakítási igény esetén a kiszállást – amennyiben az előfizető az ügyfélszolgálat által a munkálatok elvégzésére felajánlott időpontot nem fogadja el, úgy – az előfizető kérésére soron kívül teljesíti.

Számlabontási díj

Amennyiben az előfizető a Szolgáltatótól igénybe vett több szolgáltatásra vonatkozó számlát szolgáltatásonként megbontva, külön számlában igényli, az erre vonatkozó előfizetői bejelentéstől számított 12 hónapra fizetendő és a bejelentéskor esedékes éves díj, mely minden évfordulót követően ismételtelen esedékessé válik a hatályos ÁSZF szerinti mértékben.

További vételi hely díja

A szolgáltatási címen lévő ingatlanba az előfizető kérésére az ÁSZF-ben megjelölnél több, de legfeljebb további két vételi hely is létesíthető további vételi hely díja megfizetése esetén, melynek megfizetésére az előfizető további vételi helyenként köteles. Amennyiben ennél több további vételi hely kialakítására van szükség, akkor a megfelelő jelszint biztosítása érdekében – külön térítés ellenében – előfizetői érdekeit felfelkészítésére kerül sor.

Más által korábban kialakított további vételi hely üzemeltetési költségének egyszeri megváltási díja

Ha az előfizetőnél már más által korábban kialakításra került CATV hálózaton, úgy az szabványossági szempontból felülvizsgálatra kerül és a jelszintek dokumentált megfelelő sége esetén történhet meg a rendszerre kapcsolás. Ebben az esetben a rácsatlakoztatott vételi helyek üzemeltetési és karbantartási költségének térítéseként egyszeri megváltási díj kerül kiszámlázásra. A szolgáltatási címen lévő ingatlanban további vételi hely címen maximum kettő darab további vételi hely üzemeltethető hálózati erősítés nélkül. Ha ennél több vételi helyre van szükség, akkor a megfelelő jelszint biztosítása érdekében – külön térítés ellenében – előfizetői érdekeit felfelkészítésére kerül sor.

Tartozásmentességi igazolás díja

Az előfizető kérésére a Szolgáltatóval szembeni mindennemű tartozás alóli mentességet igazoló dokumentum kiállítás díja. A díj felszámításra kerül akkor is, ha a tartozásmentesség nem áll fenn és a Szolgáltató az igazolást a fennálló tartozásról bocsájítja ki.

További vételi hely kiépítése azonos ingatlanon levő különálló épületbe

A szolgáltatási címen lévő ingatlanon lévő különálló épületbe az előfizető kérésére további vételi hely létesíthető a további vételi hely díja megfizetése esetén, melynek megfizetésére az előfizető további csatlakozásonként köteles.

Visszakapcsolási díj

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

Vizsgálati díj

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

5. sz. melléklet: Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat

Elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtására vonatkozó Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat

1. A Szolgáltató, mint Adatkezelő által kezelt személyes adatok köre

1.1. Jogszabály alapján a Szolgáltató által kezelt személyes adatok a következők:

1.1.1. A Szolgáltató által az Eht. 129.§ (5) bekezdése alapján az Eszr. 11.§ (1) bekezdés és az Eht. 154. § (1) bekezdése alapján az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése céljából kezelt, a felhasználó, illetve elfizető azonosításához szükséges és elégséges személyes adatok:

a) személyes adatok, amennyiben értelmezhető:

aa) az elfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,

ab) az elfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,

ac) az egyéni elfizető születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve,

ad) kiskorú, vagy cselekvőképességében az elfizetői szerződés megkötésével összefügg jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott elfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó elfizetői szerződésben a törvényes képviselő (aa)-ac) pont szerinti adatai,

ae) a nem egyéni elfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, szükség esetén pénzforgalmi számlaszáma,

af) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (különösen: elektronikus levelezési cím, postai levelezési cím, telefonszám/-ok),

b) az elfizetői szerződés tárgyát képező elfizetői szolgáltatás:

ba) a szolgáltatás, a díjcsomag megnevezése, az elfizető által kért szolgáltatások, az elfizető hozzáférési pont helye,

bb) a szolgáltatás megkezdésének határideje,

bc) alapvető díjszabás (rendszeres díjak, különösen elfizetési díj, forgalmi díj),

bd) a díjfizetés módja,

be) telefonszolgáltatás esetén az elfizető hívószáma,

bf) a nyújtott kedvezmények meghatározása és mértéke,

c) az elfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama, jelenlévő között kötött határozott idejű elfizetői szerződés esetén a határozott időtartam lejáratának napja;

1.1.2. Az Eht. 154.§ (2) bek. alapján a díj meghatározásához és a számlázáshoz szükséges, továbbá az Eht. 157.§ (2) bekezdése szerint a Szolgáltató az elfizető és a Felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az elfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából kezelt adatok:

a) személyes adatok, amennyiben értelmezhető:

aa) az elfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,

ab) az elfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,

ac) az egyéni elfizető születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve,

ad) kiskorú, vagy cselekvőképességében az elfizetői szerződés megkötésével összefügg jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott elfizető esetén az utólag fizetett díjú

szolgáltatásokra vonatkozó el fizet i szerz désben a törvényes képvisel aa)-ac) pont szerinti adatai,

ae) a nem egyéni El fizet cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma, szükség esetén pénzforgalmi számlaszama,

af) kapcsolattartásra alkalmas elérhet ségek (különösen: elektronikus levelezési cím, postai levelezési cím, telefonszám/-ok),

b) az el fizet i hozzáférési pont egyéb azonosítója,

c) az el fizet i címe és az el fizet i hozzáférési pont típusa,

d) a szolgáltatás típusa, kezd id pontja, dátuma,

e) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefügg adatok,

f) tartozás hátrahagyása esetén az el fizet i szerz dés felmondásának eseményei,

g) az el fizet i szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott - így különösen a tulajdonosa által letiltott - el fizet i végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a szolgáltató elektronikus hírközl hálózatában keletkez adatok.

1.1.3. Az Eht 154.§ (3) bekezdése alapján a Szolgáltató általi szolgáltatás nyújtása érdekében a Szolgáltató által a szolgáltatás nyújtásához m szakilag elengedhetetlenül szükséges kezelt adatok:

a) helyhez kötött telefonszolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az el fizet i, felhasználói végberendezés vagy el fizet i hozzáférési pont hívószáma vagy egyéb, az El fizet , felhasználó egyedi azonosításához szükséges - az el fizet i szerz désben rögzített, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltató által egyéb módon az El fizet höz, Felhasználóhoz rendelt - állandó m szaki-technikai azonosítók,

b) helyhez kötött telefonszolgáltatás, helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az el fizet i, felhasználói végberendezés vagy el fizet i hozzáférési pont létesítési címe és típusa,

c) helyhez kötött telefonszolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a kommunikációban részt vev El fizet k, Felhasználók hívószámai, egyedi m szaki-technikai azonosítói, felhasználói azonosítói, az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa, a kommunikáció dátuma, kezd és záró id pontja,

d) helyhez kötött telefonszolgáltatás igénybevételénél alkalmazott hívásátirányítás és hívástovábbítás esetén a hívásfelépítésben részt vev köztes el fizet i vagy felhasználói hívószámok,

e) internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a szándékolt címzett irányában megkezdett kommunikációra vonatkozóan a c) pont szerinti adatok,

f) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa és a szolgáltatás El fizet vagy Felhasználó általi igénybevételének dátuma, kezd és záró id pontja, az igénybevételnél használt IP cím, felhasználói azonosító, hívószám,

g) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja során az el fizet k, felhasználók egyedi m szaki-technikai azonosítóinak az elektronikus hírközlési szolgáltató általi bármely átalakításának követéséhez szükséges adatok (IP cím, portszám).

1.1.4. Az Eht. 141. § alapján a Szolgáltató a hibabejelentések, a hibabehatároló eljárás eredményének és a hibaelhárítás alapján tett intézkedések visszakövethet sége érdekében a követez adatokat kezelheti:

- a) az el fizet értesítési címét vagy más azonosítóját,
- b) az el fizet i hívószámot vagy más azonosítót,
- c) a hibajelenség leírását,
- d) a hibabejelentés id pontját (év, hónap, nap, óra),
- e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,
- f) a hiba okát,
- g) a hiba elhárításának módját és id pontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát),
- h) az el fizet értesítésének módját és id pontját, ezen belül is különösen az el fizet bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a g) pontban foglaltakról történ értesítések módját és id pontját,
- i) a hibabejelentésr l készült hangfelvételt.

1.1.5. Az Fgytv. 17/A. § alapján a Szolgáltató által a panaszbejelentések kivizsgálása céljából kezelt személyes adatok:

- a) a panasz bejelent jének neve, lakcíme, továbbá a panasz bejelentésekor a panasz bejelent je által megadott további adatok (különösen: értesítési cím , telefonszám vagy más elérhet ség),
 - b) ha szükséges, az el fizet i szolgáltatás megnevezése, a hozzáférési pont címe, El fizet azonosító száma,
 - c) a bejelentés, panasz részletes leírása, a panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
 - d) a panasz el terjesztésének helye, módja, id pontja,
 - e) a bejelentés, panasz kivizsgálásának eredményét tartalmazó dokumentum másolata.
- Szóban bejelentett panasz esetén – amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges – az a)-d) pontok szerinti adatok jegyz könyvben kerülnek rögzítésre.

1.1.6. Az Eht. 138. § (10) bekezdése és az Eszr. 25. § (1) bekezdése alapján a Szolgáltató a telefonos ügyfélszolgálatára érkező el fizet i jogviszonyt érint megkereséseket, panaszokat, valamint a Szolgáltató és az El fizet közötti telefonos kommunikációt rögzíti és az El fizet azonosításához és a kommunikáció során elhangzottak kivizsgálásához szükséges adatokat kezeli.

1.1.7. A Szolgáltató az Eht. 159/A. § alapján - az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történ adatszolgáltatás érdekében - meg rzi az elektronikus hírközlési szolgáltatás El fizet , illetve Felhasználó általi igénybevételevel kapcsolatos, az érintett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben a szolgáltató által el állított vagy kezelt alábbi adatokat:

- a) helyhez kötött telefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az El fizet egyedi el fizet i szerz désben rögzített személyes adatai,
- b) helyhez kötött telefonszolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az el fizet i, felhasználói végberendezés vagy el fizet i hozzáférési pont hívószáma vagy egyéb, az El fizet , felhasználó egyedi azonosításához szükséges - az el fizet i szerz désben rögzített, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltató által egyéb módon az El fizet höz, Felhasználóhoz rendelt - állandó m szaki-technikai azonosítók,

- c) helyhez kötött telefonszolgáltatás, helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az el fizet i, felhasználói végberendezés vagy el fizet i hozzáférési pont létesítési címe és típusa,
- d) helyhez kötött telefonszolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a kommunikációban részt vev El fizet k, Felhasználók hívószámai, egyedi m szaki-technikai azonosítói, felhasználói azonosítói, az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa, a kommunikáció dátuma, kezd és záró id pontja,
- e) helyhez kötött telefonszolgáltatás igénybevételénél alkalmazott hívásátirányítás és hívástovábbítás esetén a hívásfelépítésben részt vev köztes el fizet i vagy felhasználói hívószámok,
- f) internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a szándékolt címzett irányában megkezdett kommunikációra vonatkozóan a d) pont szerinti adatok,
- g) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa és a szolgáltatás El fizet vagy Felhasználó általi igénybevételének dátuma, kezd és záró id pontja, az igénybevételnél használt IP cím, felhasználói azonosító, hívószám,
- h) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja során az el fizet k, felhasználók egyedi m szaki-technikai azonosítóinak az elektronikus hírközlési szolgáltató általi bármely átalakításának követéséhez szükséges adatok (IP cím, portszám).

1.2. A Szolgáltató általi szolgáltatás nyújtása és az el fizet i szerz dés teljesítése érdekében a Szolgáltató által kezelt adatok:

1.2.1. Az El fizet azonosításához szükséges adatok:

- a) az egyéni El fizet által bemutatott azonosító okmány típusa és száma,
- b) a nem egyéni El fizet képvisel je által az El fizet re vonatkozóan bemutatott azonosító okmány típusa és száma,
- c) a nem egyéni El fizet képvisel je által bemutatott azonosító okmány típusa és száma,
- d) a nem egyéni El fizet képvisel jének neve, születési helye és ideje, anyja neve,
- e) az El fizet t l eltér Számlafizet által bemutatott azonosító okmány típusa és száma,
- f) természetes személy Számlafizet neve, születési helye és ideje, anyja neve,
- g) az egyéni El fizet állampolgársága,
- h) személyazonosító okmány másolata,
- i) a nem egyéni El fizet képvisel jének aláírási címpéldánya vagy aláírásmintája,
- j) nem természetes személy Számlafizet képvisel jének aláírási címpéldánya vagy aláírásmintája,
- k) Számlafizet kapcsolattartásra alkalmas elérhet ségei (különösen: elektronikus levelezési cím, postai levelezési cím, telefonszám/-ok).

1.2.2. A Szolgáltató által a szolgáltatás nyújtása és az el fizet i szerz dés teljesítése érdekében a Szolgáltató által kezelt egyéb adatok:

- a) helyhez kötött szolgáltatás esetén a kiépítend hozzáférési pontot magában foglaló ingatlan tulajdonosának neve, születési helye és ideje, anyja neve (nem természetes személy esetén neve, nyilvántartási száma, székhelye)
- b) újabb szolgáltatás El fizet általi igénylése vagy személyes adatokra vonatkozó adatigénylés esetén az El fizet által a Szolgáltatónál regisztrált biztonsági kód vagy jelszó, regisztrált azonosító,

c) El fizet által megrendelt szolgáltatás paramétereinek beállítása, adatok mentése/visszaállítása céljából a használt végberendezés típusa és azonosító adatai, valamint speciális azonosító adatai (különösen: postafiók, email cím),

1.3. A Szolgáltató által az el fizet i szerződés megkötését megelőzően az érintett kérésére történő lépések megtételéhez szükséges mértékben kezelt adatok:

- a) személyes adatok:
 - aa) az Igénylő neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,
 - ab) az Igénylő számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
 - ac) természetes személy Igénylő esetén az Igénylő születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve,
 - ad) kiskorú, vagy cselekvő képességében az el fizet i szerződés megkötésével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott Igénylő esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó el fizet i szerződésben a törvényes képviselő (aa)-ac) pont szerinti adatai,
 - ae) nem egyéni Igénylő esetén az Igénylő cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, szükség esetén pénzforgalmi számlaszáma,
 - af) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (telefon, telefax, e-mail),
- b) az el fizet i szerződés tárgyát képező el fizet i szolgáltatás,
- c) a szolgáltatás megkezdésének határideje,
- d) a díjfizetés módja, pénzügyi úton történő fizetés esetén az el fizet i pénzforgalmi számlaszáma,
- e) az el fizet i szerződés hatálybalépése, időtartama,
- f) Igénylő el fizet i minősége (egyéni vagy üzleti),
- g) nyilatkozat a hozzáférést biztosító ingatlan tulajdonjogáról,
- h) kis- és középvállalkozásnak minősülő Igénylő esetén az egyéni el fizet ikre vonatkozó szabályok vonatkozásában történő alkalmazásának igénylése,
- i) elektronikus számlázás esetén az Igénylő e-mail címe
- j) a szolgáltatás nyújtásának helye, hozzáférési pont helye, címe.

1.4. A Szolgáltató az automatizált adatfeldolgozással hozott döntés érdekében kezeli az El fizet i 1.1.1., 1.1.2. és 1.1.3. pont szerinti adatait.

1.5. A Szolgáltató az El fizet i hozzájárulása alapján kezeli az alábbi adatokat:

1.5.1. A Szolgáltató el fizet i listában tartja nyilván az El fizet i azonosításához és az általa igénybe vett szolgáltatáshoz szükséges azon adatokat, amelyek a Szolgáltató általi adatkezelését az Eht. 160.§ vagy külön jogszabály lehetővé teszi. A Szolgáltató az el fizet i névjegyzékben és a címtárban levő adatokat arra használhatja, hogy szolgáltatásként tájékoztatást nyújtson azok adataiból. A szolgáltatás nyújtása keretében nem lehet több adatot közölni, mint amennyi az el fizet i névjegyzékben és címtárban megjelenik, kivéve, ha az érintett további adatok szolgáltatásához hozzájárult.

1.5.2. A Szolgáltató közvetlen üzletszerzési célból kezelheti az 1.1.1. és 1.1.2. pont szerinti adatokat a Szolgáltató által nyújtott, az El fizet i által igénybe vett illetve vehető szolgáltatásokkal kapcsolatos aktuális információk (különösen: m sorprogram tartalom ismertetése, tervezett változások és fejlesztések, új szolgáltatások, vásárlást ösztönző kedvezményes illetve hűség-akciók, nyereménysorsolások, stb.) küldésével az El fizet i folyamatos illetve eseti tájékoztatása céljából.

1.5.3. A Szolgáltató kezeli az El fizet i számára nyitvaálló helyiségben (különösen: ügyfélszolgálat) elhelyezett azon biztonsági kamerák felvételeit, melyek közvetlen megfigyelés nélkül rögzítik a megfigyelt területen történeteket. Az elektronikus

megfigyel rendszernek kép-, hang-, vagy kép- és hangrögzítést is lehet vétevé formája az emberi élet, testi épség, személyi szabadság védelme, az üzleti-, fizetési titok védelme, valamint vagyonvédelem érdekében alkalmazható, ha a fennálló körülmények valószínűsítik, hogy a jogsértések észlelése, az elkövetőttenérése, illetve e jogsértéscselekmények megelőzése, azok bizonyítása más módszerrel nem érhető el, továbbá e technikai eszközök alkalmazása elengedhetetlenül szükséges mérték, és az információs önrendelkezési jog aránytalan korlátozásával nem jár. A Szolgáltató helyben tájékoztatja az Érintettet az elektronikus megfigyel rendszer működéséről és felhívja a figyelmüket az adatrögzítés tényére. Az Érintett az elektronikus megfigyel rendszer általi személyes adatrögzítéséhez ráutaló magatartással járul hozzá (különösen, ha a megfigyelés helyszínén megfelelően elhelyezett ismertetés ellenére az Érintett az adott területre bemegy, illetve ott tartózkodik).

1.5.4. A Szolgáltató közvélemény- és piackutatási célból kezeli az Elfizető 1.1.1. és 1.1.2. pont szerinti adatait.

1.6. A Szolgáltató jogos érdek alapján kezelhet további személyes adatokat, amennyiben az arra vonatkozó érdekmérlegelési teszt azt megalapozza.

1.7. A Szolgáltató az általa végzett adatkezelési tevékenységre 1. Adatkezelési Nyilvántartást vezet a GDPR 30.cikk (1) bek. alapján, az 1. sz. függelékben levő minta szerint.

2. A személyes adatok kezelésének/tárolásának időtartama és módja

2.1. A személyes adatok kezelésének/tárolásának időtartama

2.1.1. Az Eht. 157. § (3) bekezdése alapján a Szolgáltató 1.1.1., 1.1.2. és 1.1.3. pont szerinti adatokat az adatok keletkezésének időpontjától az Elfizetői Szerződésből az adattal összefüggésben eredő igények Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévüléséig kezelheti, kivéve, ha más törvény az adatkezelésre eltérő határidőt ír elő. Külön törvény ilyen előírása esetén a Szolgáltató az adatokat csak e külön törvény előírása szerinti célból kezeli, az Eht. szerinti adatkezelést a fentiek szerint haladéktalanul meg kell szüntetnie.

Az Igényelt 1.3. pont szerinti adatait a Szolgáltató az Elfizetői Szerződés megkötését követően az Elfizető adataira vonatkozó szabályok szerint kezeli, az Elfizetői Szerződés megkötésének végleges elmaradása esetén pedig nyilvántartásából törli.

2.1.2. Az Eht. 141. § (1) bekezdése és az Eszr. 22. § (7) bekezdése alapján az 1.1.4. pont szerinti adatok közül a hibabejelentések, a hibabehatároló eljárás eredménye és a hibaelhárítás alapján tett intézkedések (hibabejelentések) a bejelentés időpontjától visszakövethető módon, az adatkezelési szabályok betartásával 1 évig kerülnek tárolásra, a hangfelvételek pedig - az Eszr. 25. § (1) bekezdése alapján - 2 évig kerülnek megőrzésre.

2.1.3. Az Eht. 138. § (10) bekezdése alapján a Szolgáltató az 1.1.6. pont szerinti telefonos ügyfélszolgálatára érkező Elfizetői jogviszonyt érintő megkereséseket, valamint a Szolgáltató és az Elfizető közötti telefonos kommunikációt külön jogszabályban meghatározottak szerint a Szolgáltatónak rögzítenie kell, és visszakereshető módon legalább egy évig meg kell őriznie, a panaszokat rögzítő hangfelvételek pedig - az Eszr. 25. § (1) bekezdése alapján - 2 évig kerülnek megőrzésre.

2.1.4. Az Eht. 159/A. § (3) bekezdése alapján a Szolgáltató

- a) az 1.1.7. a)–c) pont szerinti adatokat az Elfizetői Szerződés megszűnését követően 1 évig,
- b) az 1.1.7. d)–h) pont szerinti adatokat a keletkezésüket követően 1 évig tárolja.

2.1.5. Az Fgytv. 17/A. § (5) bekezdése alapján az el fizet i panaszokról készült hangfelvételek az Eszr. 25. § (1) bekezdése szerint a panasz bejelentését l számított 2 évig kerülnek tárolásra, az Fgytv. 17/A. § (7) és 17/B. § (3) bekezdése szerinti jegyz könyvek pedig 5 évig kerülnek meg rzésre.

2.1.6. A szolgáltatással kapcsolatos számviteli bizonylatok (számlák), melyeken az El fizet neve, címe, és díjmérték szerepel, valamint az ezek alátámasztására szolgáló adatok a számvitelr l szóló 2000. évi C. törvény 169. §-a értelmében az adatok keletkezését l számított 8 évig kerülnek tárolásra.

2.1.7. A 2005. évi CXXXIII. törvény 31. § alapján a biztonsági kamerával készített 1.5.3. pont szerinti felvételeket a Szolgáltató a megfigyelés céljának megvalósulásához feltétlenül szükséges ideig, de felhasználás hiányában legfeljebb 3 munkanapig rzi meg.

2.1.8. A Szolgáltató az 1.5.1., 1.5.2., 1.5.4. pont szerinti adatokat a hozzájárulás visszavonásáig, legfeljebb az el fizet i szez dés megsz néséig kezeli (az El fizet eltér nyilatkozata hiányában).

2.2. A személyes adatok tárolásának módja

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

2.2.2.. A Szolgáltató köteles az Elfizetőkkel nyilvántartott személyes adatok védelmével foglalkozni.

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

2.2.4. A papír alapú nyilvántartásokat az illetéktelenek el nem elzárva kell tartani.

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

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

3. A személyes adatok továbbításának esetei

3.1. A Szolgáltató az Eht. 157. § (8) bekezdése alapján átadhatja a bennfentes kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése, a nettó short pozícióra vonatkozó bejelentési és közzétételi kötelezettség elmulasztása, a short ügyletkötési korlátozások ügyében, illetve vállalatfelvásárlásra vonatkozó szabályok betartásának ellenőrzése érdekében indított eljárás keretében a pénzügyi közvetítési rendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Banknak az alábbi adatokat:

- a) az Elfizető családi és utóneve, születési neve,
- b) az Elfizető lakóhelye,
- c) az Elfizető tartózkodási helyére vonatkozó információ,
- d) az Elfizető állomás száma vagy egyéb azonosítója,
- e) az Elfizető hívó és az általa hívott Elfizetői számok,
- e) a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma és kezdési időpontja.

3.2. A Szolgáltató az Eht. 157. § (8a) bekezdése alapján átadhatja a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény 11. §-ában vagy 21. §-ában, illetve az Európai Unió működéséről szóló szerződés 101. vagy 102. cikkében foglalt tilalom megsértése miatt, valamint a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény Melléklete 26. pontjának megsértése miatt versenyfelügyeleti eljárást folytató Gazdasági Versenyhivatalnak az alábbi adatokat:

- a) az Elfizető családi és utóneve, születési neve,

- b) az El fizet lakóhelye,
- c) az El fizet tartózkodási helyére vonatkozó információ,
- c) az el fizet i állomás száma vagy egyéb azonosítója,
- d) az El fizet t hívó és az általa hívott el fizet i számok,
- e) a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma és kezd id pontja.

3.3. A Szolgáltató az Eht. 157. § (9) bekezdése alapján átadhatja az 1.1.2. pont szerinti adatok közül azokat, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek:

- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetve az ügyfél-tájékoztatást végzik,
- b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére,
- c) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvédas b nceselemények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsért felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak,
- d) a bírósági végrehajtásról szóló törvény el írásai szerint a végrehajtónak,
- d) ha az érintett elháríthatatlan okból nem képes hozzájárulását megadni, az érintett vagy más személy létfontosságú érdekeinek védelme, vagy a személyek életét, testi épségét vagy javait fenyegető veszély elhárítása vagy megelőzése érdekében, az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv részére,
- e) a fogyasztóvédelemről szóló törvény el írásai szerint a fogyasztóvédelmi hatóságnak.

3.4. A Szolgáltató az Eht. 157. § (10) bekezdése alapján - 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 1.1.2. pont szerint az elektronikus hírközlési szolgáltatónál rendelkezésre álló adatokat.

3.5. A Szolgáltató az Eht. 157. § (11) bekezdése alapján - ha az a rendelkezésére áll - a szabálysértési hatóság kérelmére a segélyhívó számok rendeltetéstől eltérő igénybevétele szabálysértés elkövetésének azonosítása céljából köteles átadni a segélyhívószámra kezdeményezett hívó telefonszám vonatkozásában

- a) az el fizet családi nevére és utónevére, születési helyére és idejére, anyja születési családi és utónevére, lakcímére és értesítési címére, vagy
- b) a nem természetes személy el fizet esetén annak cégnevére, székhelyére, telephelyére, képviselőjének családi nevére és utónevére vonatkozó adatokat.

3.6. A Szolgáltató az Fgytv. 47. § (9a) bekezdése alapján az ügyfélszolgálati ügyintéző el hangos bejelentkezésére vonatkozó, az Fgytv. 17/B. § (3) bekezdésében el írt kötelezettség ellenzése érdekében a fogyasztóvédelmi hatóság felhívására köteles közölni a hívás kezdő időpontjára és időtartamára vonatkozó, általa kezelt adatokat, amennyiben a hívást a Szolgáltató hálózatából a hívást kezdeményezték.

3.7. A Szolgáltató az Eht. 159/A. § alapján - az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmekre történő adatszolgáltatás útján - adatot szolgáltat az elektronikus hírközlési szolgáltatás El fizet , illetve Felhasználó

általi igénybevételével kapcsolatos, az érintett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben a szolgáltató által el állított vagy kezelt alábbi adatokat:

- a) helyhez kötött telefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az El fizet egyedi el fizet i szerz désben rögzített személyes adatai,
- b) helyhez kötött telefonszolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az el fizet i, felhasználói végberendezés vagy el fizet i hozzáférési pont hívószáma vagy egyéb, az El fizet , felhasználó egyedi azonosításához szükséges - az el fizet i szerz désben rögzített, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltató által egyéb módon az El fizet höz, Felhasználóhoz rendelt - állandó m szaki-technikai azonosítók,
- c) helyhez kötött telefonszolgáltatás, helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az el fizet i, felhasználói végberendezés vagy el fizet i hozzáférési pont létesítési címe és típusa,
- d) helyhez kötött telefonszolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a kommunikációban részt vev El fizet k, Felhasználók hívószámai, egyedi m szaki-technikai azonosítói, felhasználói azonosítói, az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa, a kommunikáció dátuma, kezd és záró id pontja,
- e) helyhez kötött telefonszolgáltatás igénybevételénél alkalmazott hívásátírányítás és hívástovábbítás esetén a hívásfelépítésben részt vev köztes el fizet i vagy felhasználói hívószámok,
- f) internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a szándékolt címzett irányában megkezdett kommunikációra vonatkozóan a d) pont szerinti adatok,
- g) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa és a szolgáltatás El fizet vagy Felhasználó általi igénybevételének dátuma, kezd és záró id pontja, az igénybevételnél használt IP cím, felhasználói azonosító, hívószám,
- h) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja során az el fizet k, felhasználók egyedi m szaki-technikai azonosítóinak az elektronikus hírközlési szolgáltató általi bármely átalakításának követéséhez szükséges adatok (IP cím, portszám).

3.8. A Szolgáltató az 1.1.4. pont szerinti adatok közül azokat, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatja:

- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a hibaelhárítást végzik,
- b) a hibaelhárításból ered jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére.

3.9. A Szolgáltató az 1.1.4. pont szerinti adatok közül azokat, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatja:

- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a panasz ügyintézését végzik
- b) a panaszügyekb l ered jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére.

3.10. Az 1.5.2., 1.5.4. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók – az El fizet kifejezett hozzájárulása esetén – azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a marketing akciót illet leg a marketing jelleg ügyfél-tájékoztatást végzik.

3.11. Az 1.5.2.-1.5.4.. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók – az El fizet kifejezett hozzájárulása esetén – harmadik fél számára a harmadik fél által gyártott/forgalmazott termékekkel vagy nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos aktuális marketing információknak az El fizet részére történő küldése céljából.

3.12. A 3.1.-3.11. pont alapján átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a Szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

3.13. Az adatfeldolgozó

GDPR 28. cikk „ (1) Ha az adatkezelést az adatkezelő nevében más végzi, az adatkezelő kizárólag olyan adatfeldolgozókat vehet igénybe, akik vagy amelyek megfelelő garanciákat nyújtanak az adatkezelés e rendelet követelményeinek való megfelelését és az érintettek jogainak védelmét biztosító, megfelelő technikai és szervezési intézkedések végrehajtására.

(2) Az adatfeldolgozó az adatkezelővel írásban tett eseti vagy általános felhatalmazása nélkül további adatfeldolgozót nem vehet igénybe. Az általános írásbeli felhatalmazás esetén az adatfeldolgozó tájékoztatja az adatkezelőt minden olyan tervezett változásról, amely további adatfeldolgozók igénybevételét vagy azok cseréjét érinti, ezzel biztosítva lehetőséget az adatkezelőnek arra, hogy ezekkel a változtatásokkal szemben kifogást emeljen.

(3) Az adatfeldolgozó által végzett adatkezelést az uniós jog vagy tagállami jog alapján létrejött olyan - az adatkezelés tárgyát, időtartamát, jellegét és célját, a személyes adatok típusát, az érintettek kategóriáit, valamint az adatkezelő kötelezettségeit és jogait meghatározó - szerződésnek vagy más jogi aktusnak kell szabályoznia, amely köti az adatfeldolgozót az adatkezelővel szemben. A szerződés vagy más jogi aktus különösen elírja, hogy az adatfeldolgozó:

a) a személyes adatokat kizárólag az adatkezelő írásbeli utasításai alapján kezeli - beleértve a személyes adatoknak valamely harmadik ország vagy nemzetközi szervezet számára való továbbítását is -, kivéve akkor, ha az adatkezelést az adatfeldolgozóra alkalmazandó uniós vagy tagállami jog írja elő; ebben az esetben erről a jogi előírásról az adatfeldolgozó az adatkezelőt az adatkezelést megelőzően értesíti, kivéve, ha az adatkezelő értesítését az adott jogszabály fontos közérdekből tiltja;

b) biztosítja azt, hogy a személyes adatok kezelésére feljogosított személyek titoktartási kötelezettséget vállalnak vagy jogszabályon alapuló megfelelő titoktartási kötelezettség alatt állnak;

c) meghozza a 32. cikkben előírt intézkedéseket;

d) tiszteletben tartja a további adatfeldolgozó igénybevételére vonatkozóan a (2) és (4) bekezdésben említett feltételeket;

e) az adatkezelés jellegének figyelembevételével megfelelő technikai és szervezési intézkedésekkel a lehetséges mértékben segíti az adatkezelőt abban, hogy teljesíteni tudja kötelezettségét az érintett III. fejezetben foglalt jogainak gyakorlásához kapcsolódó kérelmek megválaszolása tekintetében;

f) segíti az adatkezelőt a 32-36. cikk szerinti kötelezettségek teljesítésében, figyelembe véve az adatkezelés jellegét és az adatfeldolgozó rendelkezésére álló információkat;

g) az adatkezelési szolgáltatás nyújtásának befejezését követően az adatkezelő döntése alapján minden személyes adatot töröl vagy visszajuttat az adatkezelőnek, és törli a meglévő másolatokat, kivéve, ha az uniós vagy a tagállami jog az személyes adatok tárolását írja elő ;
h) az adatkezelő rendelkezésére bocsát minden olyan információt, amely az e cikkben meghatározott kötelezettségek teljesítésének igazolásához szükséges, továbbá amely lehetővé teszi és elősegíti az adatkezelő által vagy az általa megbízott más ellenőrző által végzett auditokat, beleértve a helyszíni vizsgálatokat is.

Az első albekezdés h) pontjával kapcsolatban az adatfeldolgozó haladéktalanul tájékoztatja az adatkezelőt, ha úgy véli, hogy annak valamely utasítása sérti ezt a rendeletet vagy a tagállami vagy uniós adatvédelmi rendelkezéseket.

(4) Ha az adatfeldolgozó bizonyos, az adatkezelő nevében végzett konkrét adatkezelési tevékenységekhez további adatfeldolgozó szolgáltatásait is igénybe veszi, uniós vagy tagállami jog alapján létrejött szerződés vagy más jogi aktus útján erre a további adatfeldolgozóra is ugyanazok az adatvédelmi kötelezettségeket kell telepíteni, mint amelyek az adatkezelő és az adatfeldolgozó között létrejött, a (3) bekezdésben említett szerződésben vagy egyéb jogi aktusban szerepelnek, különösen úgy, hogy a további adatfeldolgozónak megfelelő garanciákat kell nyújtania a megfelelő technikai és szervezési intézkedések végrehajtására, és ezáltal biztosítani kell, hogy az adatkezelés megfeleljen e rendelet követelményeinek. Ha a további adatfeldolgozó nem teljesíti adatvédelmi kötelezettségeit, az adatkezelő megbízó adatfeldolgozó teljes felelősséggel tartozik az adatkezelő felé a további adatfeldolgozó kötelezettségeinek a teljesítéséért.

(9) A (3) és (4) bekezdésben említett szerződést vagy más jogi aktust írásba kell foglalni, ideértve az elektronikus formátumot is.

(10) A 82., 83. és 84. cikk sérelme nélkül, ha egy adatfeldolgozó e rendeletet sértve maga határozza meg az adatkezelés céljait és eszközeit, akkor az adott adatkezelés tekintetében az adatkezelőnek kell tekinteni.”

A Szolgáltató csak olyan Adatfeldolgozót vesz igénybe, amely megfelel a GRPR előírásainak. A Szolgáltató és az Adatfeldolgozó közti adatfeldolgozási megállapodás az adatfeldolgozó igénybevételére vonatkozó szerződéssel egyidejűleg és írásban kerül megkötésre. Az adatvédelmi tisztviselő véleményezi az Adatfeldolgozóval történő szerződés megkötését a GDPR-nak való megfelelés szempontjából. és A Szolgáltató iratmintát alkalmaz az adatfeldolgozási megállapodásra vonatkozóan.

4. A személyes adatok kezelésének jogalapjai

- a) az érintett hozzájárulását adta személyes adatainak egy vagy több konkrét célból történő kezeléséhez (GDPR 31. cikk (1) a): 1.5.1., 1.5.2., 1.5.3., 1.5.4. pontok szerinti adatok esetén.
- b) az adatkezelés olyan szerződés teljesítéséhez szükséges, amelyben az érintett az egyik fél, vagy az a szerződés megkötését megelőzően az érintett kérésére történő lépések megtételéhez szükséges (GDPR 31. cikk (1) b) : 1.1.3., 1.2.1., 1.2.2., 1.3. pontok szerinti adatok esetén.
- c) az adatkezelés az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges (GDPR 31. cikk (1) c): 1.1.1., 1.1.2., 1.1.4., 1.1.5., 1.1.6., 1.1.7. pontok szerinti adatok esetén.

- d) az adatkezelés az érintett vagy egy másik természetes személy létfontosságú érdekeinek védelme miatt szükséges (GDPR 31. cikk (1) d): -
- e) az adatkezelés közérdek vagy az adatkezelésre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges (GDPR 31. cikk (1) e): -
- f) az adatkezelés az adatkezelő vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges, kivéve, ha ezen érdekekkel szemben elsőbbséget élveznek az érintett olyan érdekei vagy alapvető jogai és szabadságai, amelyek személyes adatok védelmét teszik szükségessé, különösen, ha az érintett gyermek (GDPR 31. cikk (1) f): 1.4. pont szerinti adatok esetén.

5. A Szolgáltató adatkezelésének szabályai

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

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

5.3. A Szolgáltató tiszteltben tartja a személyes adatok kezelésére vonatkozó és GDPR 5. cikkben rögzített elveket, mely szerint:

„(1) A személyes adatok:

a) kezelését jogszerűen és tisztességesen, valamint az érintett számára átlátható módon kell végezni („jogszerűség, tisztességes eljárás és átláthatóság”);

b) gyűjtése csak meghatározott, egyértelmű és jogszerű célból történjen, és azokat ne kezeljék ezekkel a célokkal össze nem egyeztethető módon; a 89. cikk (1) bekezdésének megfelelően nem minősül az eredeti céllal össze nem egyeztethetőnek a közérdek archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból történő további adatkezelés („célhoz kötöttség”);

c) az adatkezelés céljai szempontjából megfelelőek és relevánsak kell, hogy legyenek, és a szükségesre kell korlátozódniuk („adattakarékosság”);

d) pontosnak és szükség esetén naprakésznek kell lenniük; minden észszerű intézkedést meg kell tenni annak érdekében, hogy az adatkezelés céljai szempontjából pontatlan személyes adatokat haladéktalanul töröljék vagy helyesbítsék („pontosság”);

e) tárolásának olyan formában kell történnie, amely az érintettek azonosítását csak a személyes adatok kezelése céljainak eléréséhez szükséges ideig teszi lehetővé; a személyes adatok ennél hosszabb ideig történő tárolására csak akkor kerülhet sor, amennyiben a személyes adatok kezelésére a 89. cikk (1) bekezdésének megfelelően közérdek archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból kerül majd sor, az e rendeletben az érintettek jogainak és szabadságainak védelme érdekében elírt megfelelő technikai és szervezési intézkedések végrehajtására is figyelemmel („korlátozott tárolhatóság”);

f) kezelését oly módon kell végezni, hogy megfelelő technikai vagy szervezési intézkedések alkalmazásával biztosítva legyen a személyes adatok megfelelő biztonsága, az adatok jogosulatlan vagy jogellenes kezelésével, véletlen elvesztésével,

megsemmisítésével vagy károsodásával szembeni védelmet is ideértve („integritás és bizalmas jelleg”).

(2) Az adatkezelő felelős az (1) bekezdésnek való megfelelésért, továbbá képesnek kell lennie a megfelelés igazolására („elszámoltathatóság”).

6. Az Érintettek jogainak védelmére vonatkozó szabályozás

6.1. Átlátható tájékoztatáshoz és kommunikációhoz f z d jog

6.1.1. GDPR 12. cikk „(1) Az adatkezelő megteheti intézkedéseket annak érdekében, hogy az érintett részére a személyes adatok kezelésére vonatkozó, a 13. és a 14. cikkben említett valamennyi információt és a 15-22. és 34. cikk szerinti minden egyes tájékoztatást tömör, átlátható, érthető és könnyen hozzáférhető formában, világosan és közérthetően megfogalmazva nyújtja, különösen a gyermekeknek címzett bármely információ esetében. Az információkat írásban vagy más módon - ideértve adott esetben az elektronikus utat is - kell megadni. Az érintett kérésére szóbeli tájékoztatás is adható, feltéve, hogy más módon igazolták az érintett személyazonosságát.

(2) Az adatkezelő segíti az érintett 15-22. cikk szerinti jogainak a gyakorlását.”

A Szolgáltató a GDPR 13.-14.cikkében rögzített kötelező tartalmi elemek szerinti iratmintákat rendszeresíti, mely Tájékoztatások jogszabályoknak megfelelő időpontját külön jegyzék tartalmazza.

A Tájékoztatásokat a személyes adatok kezelésének konkrét körülményeit tekintetbe véve az alábbi időpontban kell közölni:

- ha a személyes adatot az Érintettől szerezték meg, a megszerzés időpontjában,
- ha a személyes adatot nem az Érintettől szerezték meg, a személyes adatok megszerzésétől számított észszerű határidőn, de legkésőbb egy hónapon belül;
- ha a személyes adatokat az érintettel való kapcsolattartás céljára használják, legalább az érintettel való első kapcsolatfelvétel alkalmával; vagy
- ha várhatóan más címmel is közlik az adatokat, legkésőbb a személyes adatok első alkalommal való közlésekor.
- ha az adatkezelő a személyes adatokon a megszerzésük céljától eltérő célból további adatkezelést kíván végezni, a további adatkezelést megelőzően tájékoztatnia kell az érintettet erről az eltérő célról és a GDPR 14. cikk (2) bekezdésben említett minden releváns kiegészítő információról.

6.1.2. Az Érintett jogainak gyakorlására vonatkozó intézkedések

GDPR 12. cikk „(2) A 11. cikk (2) bekezdésében említett esetekben az adatkezelő az érintett 15-22. cikk szerinti jogai gyakorlására irányuló kérelmének a teljesítését nem tagadhatja meg, kivéve, ha bizonyítja, hogy az érintettet nem áll módjában azonosítani.

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

(4) Ha az adatkezelő nem tesz intézkedéseket az érintett kérelme nyomán, késedelem nélkül, de legkésőbb a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet az intézkedés elmaradásának okairól, valamint arról, hogy az érintett panaszt nyújthat be valamely felügyeleti hatóságnál, és élhet bírósági jogorvoslati jogával.

(5) A 13. és 14. cikk szerinti információkat és a 15-22. és 34. cikk szerinti tájékoztatást és intézkedést díjmentesen kell biztosítani. Ha az érintett kérelme egyértelműen megalapozatlan vagy - különösen ismétlődő jellege miatt - túlzó, az adatkezelő, figyelemmel a kért információ vagy tájékoztatás nyújtásával vagy a kért intézkedés meghozatalával járó adminisztratív költségekre:

a) észszerű összeg díjat számíthat fel, vagy

b) megtagadhatja a kérelem alapján történő intézkedést.

A kérelem egyértelműen megalapozatlan vagy túlzó jellegének bizonyítása az adatkezelőt terheli.

(6) A 11. cikk sérelme nélkül, ha az adatkezelőnek megalapozott kétségei vannak a 15-21. cikk szerinti kérelmet benyújtó természetes személy kilétével kapcsolatban, további, az érintett személyazonosságának megerősítéséhez szükséges információk nyújtását kérheti.

(7) Az érintett részére a 13. és 14. cikk alapján nyújtandó információkat szabványosított ikonokkal is ki lehet egészíteni annak érdekében, hogy a tervezett adatkezelésről az érintett jól látható, könnyen érthető és jól olvasható formában kapjon általános tájékoztatást. Az elektronikusan megjelenített ikonoknak géppel olvashatónak kell lenniük.”

GDPR 11. cikk „(Azonosítást nem igénylő adatkezelés)

(1) Ha azok a célok, amelyekből az adatkezelő a személyes adatokat kezeli, nem vagy már nem teszik szükségessé az érintettnek az adatkezelő általi azonosítását, az adatkezelő nem köteles kiegészítő információkat megfizetni, beszerezni vagy kezelni annak érdekében, hogy pusztán azért azonosítsa az érintettet, hogy megfeleljen e rendeletnek.

(2) Ha az e cikk (1) bekezdésében említett esetekben az adatkezelő bizonyítani tudja, hogy nincs abban a helyzetben, hogy azonosítsa az érintettet, erről lehet segítség szerint megfelelő módon tájékoztatja. Ilyen esetekben a 15-20. cikk nem alkalmazandó, kivéve, ha az érintett abból a célból, hogy az említett cikkek szerinti jogait gyakorolja, az azonosítását lehetővé tevő kiegészítő információkat nyújt.”

A Szolgáltató az Érintettnek a GDPR 15.-22. cikk szerinti jogai gyakorlására irányuló kérelmének dokumentált (iktatott) benyújtását követően megvizsgálja az adatkezelési tevékenységet végző munkatárs útján, szükség szerint az adatvédelmi tisztviselő, illetve a Szolgáltató jogi képviselője bevonásával annak érdekében, hogy megállapítsa:

- a kérelmet azonosítható Érintett illetve arra jogosult személy nyújtotta be,

- a kérelem mely jog gyakorlására vonatkozik,

- a kérelemben foglaltak teljesítésére van-e kötelezettsége a Szolgáltatónak.

A kérelem vizsgálatát követően a Szolgáltató adatkezelési tevékenységet végző munkatársa elkészíti a visszajelzés tervezetét és azt véleményeztetni az adatvédelmi tisztviselővel, majd indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb egy hónapon belül és díjmentesen visszajelzést ad a kérelmet benyújtó számára:

- Szolgáltató általi intézkedés megtétele,

- Szolgáltató általi intézkedés elmaradása (beleértve a visszajelzési határidő meghosszabbítását is) és ennek jogszabály szerinti indokai,

- jogorvoslati tájékoztatás (az érintett panaszt nyújthat be a Felügyeleti hatóságnál, és élhet bírósági jogorvoslati jogával),

- a kérelemmel összefüggő kiegészítő információ, azonosítás során a Szolgáltató általi ezen adatok kezelésére vonatkozó tájékoztatás.

A Szolgáltató a visszajelzések (válaszlevelek) egységes és jogszabályoknak megfelelő kibocsátása céljából iratmintákat rendszeresít.

6.2. Az érintett hozzáférési joga

GDPR 15. cikk „(1) Az érintett jogosult arra, hogy az adatkezelőtől visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, jogosult arra, hogy a személyes adatokhoz és a következő információkhoz hozzáférést kapjon:

a) az adatkezelés céljai;

b) az érintett személyes adatok kategóriái;

c) azon címzettek vagy címzettek kategóriái, akikkel, illetve amelyekkel a személyes adatokat közölték vagy közölni fogják, ideértve különösen a harmadik országbeli címzetteket, illetve a nemzetközi szervezeteket;

d) adott esetben a személyes adatok tárolásának tervezett időtartama, vagy ha ez nem lehetséges, ezen időtartam meghatározásának szempontjai;

e) az érintett azon joga, hogy kérelmezheti az adatkezelőtől a rá vonatkozó személyes adatok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását, és tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen;

f) a valamely felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának joga;

g) ha az adatokat nem az érintettől gyűjtötték, a forrásukra vonatkozó minden elérhető információ;

h) a 22. cikk (1) és (4) bekezdésében említett automatizált döntéshozatal ténye, ideértve a profilalkotást is, valamint legalább ezekben az esetekben az alkalmazott logikára és arra vonatkozó érthető információk, hogy az ilyen adatkezelés milyen jelentőséggel bír, és az érintettre nézve milyen várható következményekkel jár.

(2) Ha személyes adatoknak harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére történő továbbítására kerül sor, az érintett jogosult arra, hogy tájékoztatást kapjon a továbbításra vonatkozóan a 46. cikk szerinti megfelelő garanciákról.

(3) Az adatkezelő az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát az érintett rendelkezésére bocsátja. Az érintett által kért további másolatokért az adatkezelő az adminisztratív költségeken alapuló, észszerű mértékű díjat számíthat fel. Ha az érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, az információkat széles körben használt elektronikus formátumban kell rendelkezésre bocsátani, kivéve, ha az érintett másként kéri.

(4) A (3) bekezdésben említett, másolat igénylésére vonatkozó jog nem érinti hátrányosan mások jogait és szabadságait.”

6.3. A helyesbítéshez való jog

GDPR 16. cikk „Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat. Figyelembe véve az adatkezelés célját, az érintett jogosult arra, hogy kérje a hiányos személyes adatok - egyéb mellett kiegészítő nyilatkozat útján történő - kiegészítését.”

GDPR 19. cikk „Az adatkezelő minden olyan címzettet tájékoztat a 16. cikk ... szerinti valamennyi helyesbítésről..., akivel, illetve amellyel a személyes adatot közölték, kivéve, ha ez lehetetlennek bizonyul, vagy aránytalanul nagy erőfeszítést igényel. Az érintettet kérésére az adatkezelő tájékoztatja a címzettekről.”

6.4. A törléshez való jog („az elfeledtetéshez való jog”)

GDPR 17. cikk „(1) Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat, az adatkezelő pedig köteles arra, hogy az érintettre vonatkozó személyes adatokat indokolatlan késedelem nélkül törölje, ha az alábbi indokok valamelyike fennáll:

a) a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték;

b) az érintett visszavonja a 6. cikk (1) bekezdésének a) pontja vagy a 9. cikk (2) bekezdésének a) pontja értelmében az adatkezelés alapját képező hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja;

c) az érintett a 21. cikk (1) bekezdése alapján tiltakozik az adatkezelés ellen, és nincs elsősorban jogszabály az adatkezelésre, vagy az érintett a 21. cikk (2) bekezdése alapján tiltakozik az adatkezelés ellen;

d) a személyes adatokat jogellenesen kezelték;

e) a személyes adatokat az adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban elírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell;

f) a személyes adatok gyűjtésére a 8. cikk (1) bekezdésében említett, információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatosan került sor.

(2) Ha az adatkezelő nyilvánosságra hozta a személyes adatot, és az (1) bekezdés értelmében azt törölni köteles, az elérhető technológia és a megvalósítás költségeinek figyelembevételével megteszi az észszerűen elvárható lépéseket – ideértve technikai intézkedéseket – annak érdekében, hogy tájékoztassa az adatokat kezelő adatkezelőt, hogy az érintett kérelmezte tőlük a szóban forgó személyes adatokra mutató linkek vagy e személyes adatok másolatának, illetve másodpéldányának törlését.

(3) Az (1) és (2) bekezdés nem alkalmazandó, amennyiben az adatkezelés szükséges:

a) a véleménynyilvánítás szabadságához és a tájékozódáshoz való jog gyakorlása céljából;

b) a személyes adatok kezelését előíró, az adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jog szerinti kötelezettség teljesítése, illetve közérdekből vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlása keretében végzett feladat végrehajtása céljából;

c) a 9. cikk (2) bekezdése h) és i) pontjának, valamint a 9. cikk (3) bekezdésének megfelelően a népegészségügy területét érintő közérdek alapján;

d) a 89. cikk (1) bekezdésével összhangban a közérdekű archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból, amennyiben az (1) bekezdésben említett jog valószínűsíthetően lehetetlenné tenné vagy komolyan veszélyeztetné ezt az adatkezelést; vagy

e) jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez.”

GDPR 19. cikk: „Az adatkezelő minden olyan címzettet tájékoztat a ..., a 17. cikk (1) bekezdése ... szerinti valamennyi törlésről ... akivel, illetve amellyel a személyes adatot közölték, kivéve, ha ez lehetetlennek bizonyul, vagy aránytalanul nagy erőfeszítést igényel. Az érintettet kérésére az adatkezelő tájékoztatja e címzettekről.”

Az érintett jogosult arra, hogy kérésére a Szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat, a Szolgáltató pedig köteles arra, hogy az érintettre vonatkozó személyes adatokat indokolatlan késedelem nélkül törölje, ha az alábbi indokok valamelyike fennáll:

a) a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték;

b) az érintett visszavonja általános személyes adata vagy különleges adata vonatkozásában az adatkezelés alapját képező hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja;

- c) az érintett tiltakozik a közérdekből, közhatalmi jogosítvány jogalapja vagy a jogos érdek jogalapja szerinti adatkezelés ellen, és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre, vagy az érintett tiltakozik közvetlen üzletszerzés érdekében történő adatkezelése ellen, ideértve a profilalkotást is, amennyiben az a közvetlen üzletszerzéshez kapcsolódik;
- d) a személyes adatokat jogellenesen kezelték;
- e) a személyes adatokat az adatkezelésre alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell;
- f) a személyes adatok gyűjtésére a közvetlenül gyermekeknek kínált, információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatosan került sor.

Az érintett törlési joga korlátozható és a Szolgáltató a törölni kért adatokat jogszerűen továbbra is kezelheti az alábbi esetekben:

- a) a véleménynyilvánítás szabadságához és a tájékozódáshoz való jog gyakorlása céljából;
- b) a személyes adatok kezelését előíró, az adatkezelésre alkalmazandó uniós vagy tagállami jog szerinti kötelezettség teljesítése, illetve közérdekből vagy az adatkezelésre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlása keretében végzett feladat végrehajtása céljából;
- c) az adatkezelés megelőző egészségügyi vagy munkahelyi egészségügyi célokból, a munkavállaló munkavégzési képességének felmérése, orvosi diagnózis felállítása, egészségügyi vagy szociális ellátás vagy kezelés nyújtása, illetve egészségügyi vagy szociális rendszerek és szolgáltatások irányítása érdekében szükséges, uniós vagy tagállami jog alapján vagy egészségügyi szakemberrel kötött szerződés értelmében, a szakember titoktartási kötelezettségére, mint garanciára figyelemmel, valamint népegészségügy területét érintő közérdek alapján;
- d) a közérdekből archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból, amennyiben törlési jog valószínűsíthetően lehetetlenné tenné vagy komolyan veszélyeztetné ezt az adatkezelést; vagy
- e) jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez

6.5. Az adatkezelés korlátozásához való jog

GDPR 18. cikk „(1) Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az adatkezelő korlátozza az adatkezelést, ha az alábbiak valamelyike teljesül:

- a) az érintett vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy az adatkezelő ellenőrizze a személyes adatok pontosságát;*
 - b) az adatkezelés jogellenes, és az érintett ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását;*
 - c) az adatkezelőnek már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez; vagy*
 - d) az érintett a 21. cikk (1) bekezdése szerint tiltakozott az adatkezelés ellen; ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy az adatkezelő jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az érintett jogos indokaival szemben.*
- (2) Ha az adatkezelés az (1) bekezdés alapján korlátozás alá esik, az ilyen személyes adatokat a tárolás kivételével csak az érintett hozzájárulásával, vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, vagy más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében, vagy az Unió, illetve valamely tagállam fontos közérdekből lehet kezelni.*
- (3) Az adatkezelő az érintettet, akinek a kérésére az (1) bekezdés alapján korlátozták az adatkezelést, az adatkezelés korlátozásának feloldásáról előzetesen tájékoztatja.”*

GDPR 19. cikk „Az adatkezel minden olyan címzettet tájékoztat a a 18. cikk szerinti valamennyi adatkezelés-korlátozásáról, akivel, illetve amellyel a személyes adatot közölték, kivéve, ha ez lehetetlennek bizonyul, vagy aránytalanul nagy erőfeszítést igényel. Az érintettet kérésére az adatkezel tájékoztatja e címzettekről.”

Az adatkezelés korlátozása elsődlegesen átmeneti intézkedés egy igény elbírálásáig vagy intézkedés megtételéig.

Az adatkezelés korlátozása alatt tárolni lehet, valamint az alábbi esetekben kezelni:

- az érintett hozzájárulásával, vagy
- jogi igények elterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, vagy
- más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében, vagy
- az Unió, illetve valamely tagállam fontos közérdekéből.

6.6. Az adathordozhatósághoz való jog

GDPR 20. cikk „ (1) Az érintett jogosult arra, hogy a rá vonatkozó, általa egy adatkezelő rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat egy másik adatkezelőnek továbbítsa anélkül, hogy ezt akadályozná az az adatkezelő, amelynek a személyes adatokat a rendelkezésére bocsátotta, ha:

a) az adatkezelés a 6. cikk (1) bekezdésének a) pontja vagy a 9. cikk (2) bekezdésének a) pontja szerinti hozzájáruláson, vagy a 6. cikk (1) bekezdésének b) pontja szerinti szerződésen alapul; és

b) az adatkezelés automatizált módon történik.

(2) Az adatok hordozhatóságához való jog (1) bekezdés szerinti gyakorlása során az érintett jogosult arra, hogy - ha ez technikailag megvalósítható - kérje a személyes adatok adatkezelő közötti közvetlen továbbítását.

(3) Az e cikk (1) bekezdésében említett jog gyakorlása nem sértheti a 17. cikket. Az említett jog nem alkalmazandó abban az esetben, ha az adatkezelés közérdek vagy az adatkezelő ruházott közhatalmi jogosítványai gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges.

(4) Az (1) bekezdésben említett jog nem érintheti hátrányosan mások jogait és szabadságait.”

Az érintett csak a rá vonatkozó és csak az általa a Szolgáltató részére rendelkezésre bocsátott adatok vonatkozásában jogosult az adathordozhatósági jog gyakorlására ha:

- a személyes adat vagy a különleges személyes adat kezelése hozzájárulás jogalapján alapul, vagy szerződés jogalapján alapul és
- az adatkezelés automatizált módon történik.

Az adathordozhatóság joga nem sérti a törlési jogot és az adathordozhatóság nem jelenti az adatok törlését. Az adathordozhatóság joga a Szolgáltató nyilvántartásaiban tárolt személyes adatok hordozhatóságát jelenti és nem jelenti az adatokat tartalmazó papíralapú vagy elektronikus dokumentum hordozhatóságát.

6.7. A tiltakozáshoz való jog

GDPR 21. cikk „ (1) Az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak a 6. cikk (1) bekezdésének e) vagy f) pontján alapuló kezelése ellen, ideértve az említett rendelkezéseken alapuló profilalkotást is. Ebben az esetben az adatkezelő a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha az adatkezelő

bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerít erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények elterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

(2) Ha a személyes adatok kezelése közvetlen üzletszerzés érdekében történik, az érintett jogosult arra, hogy bármikor tiltakozzon a rá vonatkozó személyes adatok e célból történő kezelése ellen, ideértve a profilalkotást is, amennyiben az a közvetlen üzletszerzéshez kapcsolódik.

(3) Ha az érintett tiltakozik a személyes adatok közvetlen üzletszerzés érdekében történő kezelése ellen, akkor a személyes adatok a továbbiakban e célból nem kezelhetők.

(4) Az (1) és (2) bekezdésben említett jogra legkésőbb az érintettel való első kapcsolatfelvétel során kifejezetten fel kell hívni annak figyelmét, és az erre vonatkozó tájékoztatást egyértelműen és minden más információtól elkülönítve kell megjeleníteni.

(5) Az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások igénybevételéhez kapcsolódóan és a 2002/58/EK irányelvtől eltérve az érintett a tiltakozáshoz való jogot minden írásos alapon alapuló automatizált eszközökkel is gyakorolhatja.

(6) Ha a személyes adatok kezelésére a 89. cikk (1) bekezdésének megfelelően tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból kerül sor, az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból tiltakozhasson a rá vonatkozó személyes adatok kezelése ellen, kivéve, ha az adatkezelésre közérdekből végzett feladat végrehajtása érdekében van szükség.”

Az érintett jogosult a Szolgáltatónál tiltakozni személyes adatainak kezelése ellen csak saját helyzetével kapcsolatos okból az alábbi esetekben:

- a közérdekből, közhatalmi jogosítvány jogalapja vagy a jogos érdek jogalapja szerinti adatkezelés esetén (mely esetben a Szolgáltató csak akkor kezelheti tovább az adatot, ha igazolja a Szolgáltató jogos érdekének jogalapját), vagy
- közvetlen üzletszerzés érdekében történő adatkezelés esetén, ideértve a profilalkotást is, amennyiben az a közvetlen üzletszerzéshez kapcsolódik (mely esetben az adat a továbbiakban nem kezelhető, hanem törlendő), vagy
- tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból kerül sor az adatkezelésre és nem áll fenn közérdekből végzett feladat végrehajtásának jogalapja.

6.8. Automatizált döntéshozatal egyedi ügyekben, beleértve a profilalkotást

GDPR 22. cikk „ (1) Az érintett jogosult arra, hogy ne terjedjen ki rá az olyan, kizárólag automatizált adatkezelésen - ideértve a profilalkotást is - alapuló döntés hatálya, amely rá nézve joghatással járna vagy hasonlóképpen jelentős mértékben érintené.

(2) Az (1) bekezdés nem alkalmazandó abban az esetben, ha a döntés:

a) az érintett és az adatkezelő közötti szerződés megkötése vagy teljesítése érdekében szükséges;

b) meghozatalát az adatkezelőre alkalmazandó olyan uniós vagy tagállami jog teszi lehetővé, amely az érintett jogainak és szabadságainak, valamint jogos érdekeinek védelmét szolgáló megfelelő intézkedéseket is megállapít; vagy

c) az érintett kifejezett hozzájárulásán alapul.

(3) A (2) bekezdés a) és c) pontjában említett esetekben az adatkezelő köteles megfelelő intézkedéseket tenni az érintett jogainak, szabadságainak és jogos érdekeinek védelme érdekében, ideértve az érintettnek legalább azt a jogát, hogy az adatkezelő részéről emberi beavatkozást kérjen, álláspontját kifejezze, és a döntéssel szemben kifogást nyújtson be.

(4) A (2) bekezdésben említett döntések nem alapulhatnak a személyes adatoknak a 9. cikk (1) bekezdésében említett különleges kategóriáiban, kivéve, ha a 9. cikk (2) bekezdésének a) vagy g)

pontja alkalmazandó, és az érintett jogainak, szabadságainak és jogos érdekeinek védelme érdekében megfelelő intézkedések megtételére került sor.”

A Szolgáltató jogosult automatizált adatkezelésen - ideértve a profilalkotást is - alapuló döntés megvalósítani, amely az érintettre nézve joghatással járna vagy t hasonlóképpen jelentős mértékben érintené, az alábbi esetekben:

- a) az érintett és a Szolgáltató közötti szerződés megkötése vagy teljesítése érdekében szükséges;
- b) meghozatalát a Szolgáltatóra alkalmazandó olyan uniós vagy tagállami jog teszi lehetővé, amely az érintett jogainak és szabadságainak, valamint jogos érdekeinek védelmét szolgáló megfelelő intézkedéseket is megállapít; vagy
- c) az érintett kifejezett hozzájárulásán alapul és
- d) az a)-c) pontok szerinti adatkezelések nem különleges személyes adatra vonatkoznak (kivéve, ha a különleges személyes adat kezelése hozzájárulás alapján történik és jogszabály ezt nem tiltja, illetve az adatkezelést jogos közérdek indokolja jogszabály alapján.

6.9. Az érintett jogorvoslati lehetőségei

6.9.1. A felügyeleti hatóságnál történő panasztételhez való jog

GDPR 77. cikk „(1) Az egyéb közigazgatási vagy bírósági jogorvoslatok sérelme nélkül, minden érintett jogosult arra, hogy panaszt tegyen egy felügyeleti hatóságnál - különösen a szokásos tartózkodási helye, a munkahelye vagy a feltételezett jogsértés helye szerinti tagállamban -, ha az érintett megítélése szerint a rá vonatkozó személyes adatok kezelése megsérti e rendeletet.

(2) Az a felügyeleti hatóság, amelyhez a panaszt benyújtották, köteles tájékoztatni az ügyfelet a panasszal kapcsolatos eljárási fejleményekről és annak eredményéről, ideértve azt is, hogy a 78. cikk alapján az ügyfél jogosult bírósági jogorvoslattal élni.”

6.9.2. A felügyeleti hatósággal szembeni hatékony bírósági jogorvoslathoz való jog

GDPR 78. cikk „(1) Az egyéb közigazgatási vagy nem bírósági útra tartozó jogorvoslatok sérelme nélkül, minden természetes és jogi személy jogosult a hatékony bírósági jogorvoslatra a felügyeleti hatóság rá vonatkozó, jogilag kötelező erejű döntésével szemben.

(2) Az egyéb közigazgatási vagy nem bírósági útra tartozó jogorvoslatok sérelme nélkül, minden érintett jogosult a hatékony bírósági jogorvoslatra, ha az 55. vagy 56. cikk alapján illetékes felügyeleti hatóság nem foglalkozik a panasszal, vagy három hónapon belül nem tájékoztatja az érintettet a 77. cikk alapján benyújtott panasszal kapcsolatos eljárási fejleményekről vagy annak eredményéről.

(3) A felügyeleti hatósággal szembeni eljárást a felügyeleti hatóság székhelye szerinti tagállam bírósága el kell indítani.

(4) Ha a felügyeleti hatóság olyan döntése ellen indítanak eljárást, amellyel kapcsolatban az egységességi mechanizmus keretében a Testület elzáró véleményét bocsátott ki vagy döntést hozott, a felügyeleti hatóság köteles ezt a véleményt vagy döntést a bíróságnak megküldeni.”

6.9.3. Az adatkezelővel vagy az adatfeldolgozóval szembeni hatékony bírósági jogorvoslathoz való jog

GDPR 79. cikk „(1) A rendelkezésre álló közigazgatási vagy nem bírósági útra tartozó jogorvoslatok - köztük a felügyeleti hatóságnál történő panasztételhez való, 77. cikk szerinti

jog - sérelme nélkül, minden érintett hatékony bírósági jogorvoslatra jogosult, ha megítélése szerint a személyes adatainak e rendeletnek nem megfelelő kezelése következtében megsértették az e rendelet szerinti jogait.

(2) Az adatkezelővel vagy az adatfeldolgozóval szembeni eljárást az adatkezelő vagy az adatfeldolgozó tevékenységi helye szerinti tagállam bírósága el kell indítani. Az ilyen eljárás megindítható az érintett szokásos tartózkodási helye szerinti tagállam bírósága előtt is, kivéve, ha az adatkezelő vagy az adatfeldolgozó valamely tagállamnak a közhatalmi jogkörében eljáró közhatalmi szerve.”

6.9.4. A kártérítéshez való jog és a felelősség

GDPR 82. cikk „(1) Minden olyan személy, aki e rendelet megsértésének eredményeként vagyoni vagy nem vagyoni kárt szenvedett, az elszenvedett kárért az adatkezelőtől vagy az adatfeldolgozótól kártérítésre jogosult.

(2) Az adatkezelésben érintett valamennyi adatkezelő felelősséggel tartozik minden olyan kárért, amelyet az e rendeletet sértő adatkezelés okozott. Az adatfeldolgozó csak abban az esetben tartozik felelősséggel az adatkezelés által okozott károkért, ha nem tartotta be az e rendeletben meghatározott, kifejezetten az adatfeldolgozókat terhelő kötelezettségeket, vagy ha az adatkezelő jogszerű utasításait figyelmen kívül hagyta vagy azokkal ellentétesen járt el.

(3) Az adatkezelő, illetve az adatfeldolgozó mentesül az e cikk (2) bekezdése szerinti felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a kárt el idéző eseményért t semmilyen módon nem terheli felelősség.

(4) Ha több adatkezelő vagy több adatfeldolgozó vagy mind az adatkezelő mind az adatfeldolgozó érintett ugyanabban az adatkezelésben, és - a (2) és (3) bekezdés alapján - felelősséggel tartozik az adatkezelés által okozott károkért, minden egyes adatkezelő vagy adatfeldolgozó az érintett tényleges kártérítésének biztosítása érdekében egyetemleges felelősséggel tartozik a teljes kárért.

(5) Ha valamely adatkezelő vagy adatfeldolgozó a (4) bekezdéssel összhangban teljes kártérítést fizetett az elszenvedett kárért, jogosult arra, hogy az ugyanazon adatkezelésben érintett többi adatkezelőtől vagy adatfeldolgozótól visszaigényelje a kártérítésnek azt a részét, amely megfelel a (2) bekezdésben megállapított feltételek értelmében a károkozásért viselt felelősségük mértékének.

(6) A kártérítéshez való jog érvényesítését célzó bírósági eljárást az előtt a bíróság előtt kell megindítani, amely a 79. cikk (2) bekezdésében említett tagállam joga szerint illetékes.”

7. Adatvédelmi incidens

7.1. Az adatvédelmi incidens bejelentése a felügyeleti hatóságnak

GDPR 33. cikk „(1) Az adatvédelmi incidenst az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül, és ha lehetséges, legkésőbb 72 órával azután, hogy az adatvédelmi incidens a tudomására jutott, bejelenti az 55. cikk alapján illetékes felügyeleti hatóságnak, kivéve, ha az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően nem jár kockázattal a természetes személyek jogaira és szabadságaira nézve. Ha a bejelentés nem történik meg 72 órán belül, mellékelni kell hozzá a késedelem igazolására szolgáló indokokat is.

(2) Az adatfeldolgozó az adatvédelmi incidenst, az arról való tudomásszerzését követően indokolatlan késedelem nélkül bejelenti az adatkezelőnek.

(3) Az (1) bekezdésben említett bejelentésben legalább:

a) ismertetni kell az adatvédelmi incidens jellegét, beleértve - ha lehetséges - az érintettek kategóriáit és hozzávetőleges számát, valamint az incidenssel érintett adatok kategóriáit és hozzávetőleges számát;

b) közölni kell az adatvédelmi tisztvisel vagy a további tájékoztatást nyújtó egyéb kapcsolattartó nevét és elérhet ségeit;

c) ismertetni kell az adatvédelmi incidensb l ered , valószínű sítet következményeket;

d) ismertetni kell az adatkezel által az adatvédelmi incidens orvoslására tett vagy tervezett intézkedéseket, beleértve adott esetben az adatvédelmi incidensb l ered esetleges hátrányos következmények enyhítését célzó intézkedéseket.

(4) Ha és amennyiben nem lehetséges az információkat egyidej leg közölni, azok további indokolatlan késedelem nélkül kés bb részletekben is közölhet k.

(5) Az adatkezel nyilvántartja az adatvédelmi incidenseket, feltüntetve az adatvédelmi incidenshez kapcsolódó tényeket, annak hatásait és az orvoslására tett intézkedéseket. E nyilvántartás lehet vé teszi, hogy a felügyeleti hatóság ellen rizze az e cikk követelményeinek való megfelelést.”

7.2. Az érintett tájékoztatása az adatvédelmi incidensr l

GDPR 34. cikk „(1) Ha az adatvédelmi incidens valószínű sítet en magas kockázattal jár a természetes személyek jogaira és szabadságaira nézve, az adatkezel indokolatlan késedelem nélkül tájékoztatja az érintettet az adatvédelmi incidensr l.

(2) Az (1) bekezdésben említett, az érintett részére adott tájékoztatásban világosan és közérthet en ismertetni kell az adatvédelmi incidens jellegét, és közölni kell legalább a 33. cikk (3) bekezdésének b), c) és d) pontjában említett információkat és intézkedéseket.

(3) Az érintettet nem kell az (1) bekezdésben említettek szerint tájékoztatni, ha a következ feltételek bármelyike teljesül:

a) az adatkezel megfelel technikai és szervezési védelmi intézkedéseket hajtott végre, és ezeket az intézkedéseket az adatvédelmi incidens által érintett adatok tekintetében alkalmazták, különösen azokat az intézkedéseket - mint például a titkosítás alkalmazása -, amelyek a személyes adatokhoz való hozzáférésre fel nem jogosított személyek számára értelmezhetetlenné teszik az adatokat;

b) az adatkezel az adatvédelmi incidenst követ en olyan további intézkedéseket tett, amelyek biztosítják, hogy az érintett jogaira és szabadságaira jelentett, az (1) bekezdésben említett magas kockázat a továbbiakban valószínű sítet en nem valósul meg;

c) a tájékoztatás aránytalan er feszítést tenne szükségessé. Ilyen esetekben az érintetteket nyilvánosan közzétett információk útján kell tájékoztatni, vagy olyan hasonló intézkedést kell hozni, amely biztosítja az érintettek hasonlóan hatékony tájékoztatását.

(4) Ha az adatkezel még nem értesítette az érintettet az adatvédelmi incidensr l, a felügyeleti hatóság, miután mérlegelte, hogy az adatvédelmi incidens valószínű sítet en magas kockázattal jár-e, elrendelheti az érintett tájékoztatását, vagy megállapíthatja a (3) bekezdésben említett feltételek valamelyikének teljesülését.”

Az adatvédelmi incidensre az Eht. 156. § és a 4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet a GDPR-t l részben eltér szabályokat tartalmaz (pl. adatvédelmi incidens bejelentésének határideje, a bejelentés címzettjének min sül felügyeleti hatóság illetve hírközlési hatóság). A Szolgáltató a jogszabályi koherencia megteremtéséig az adatvédelmi incidens bejelentésére vonatkozó rövidebb határid t alkalmazza és a bejelentést mindkét hatóság felé megteszi.

8. Az adatvédelmi tisztvisel

8.1. A Szolgáltató által az adatvédelmi feladatok ellátására kinevezett személy

neve: Kutshera Zsolt
beosztása: adatvédelmi felelős
elérhetősége: 06 89 324 698

8.2. Az adatvédelmi tisztviselő feladatai:

- a) tájékoztatást és szakmai tanácsot ad a Szolgáltató alkalmazottai részére a GDPR valamint egyéb uniós vagy hazai adatvédelmi rendelkezések szerinti kötelezettségeikkel kapcsolatban,
- b) ellenőrzi a GDPR-nak, egyéb uniós vagy hazai rendelkezéseknek való megfelelést, a jelen Szabályzatnak történő megfelelést, ennek keretében felelős a jelen Szabályzat elkészítéséért és naprakészen tartásáért, különös tekintettel felelős a Szolgáltató Adatkezelési Nyilvántartásának elkészítéséért és naprakészen tartásáért,
- c) ellenőrzi az adatkezeléssel kapcsolatos feladatkörök kijelölését, részt vesz a Szolgáltató belső audit tevékenységében, javaslatot tesz a személyes adatvédelemmel kapcsolatos szabályozásra, módosításra, véleményezi a szabályozókat a személyes adatvédelem szempontjából,
- d) szervezi és ellenőrzi az adatkezelési műveletekben részt vevő személyzet tudatosság-növelését és képzését,
- e) szakmai tanácsot ad az adatvédelmi hatásvizsgálatra vonatkozóan, nyomon követi az elvégzését;
- e) együttműködik és bármely kérdésben konzultációt folytat a Felügyeleti Hatósággal, kapcsolattartási pontként szolgál a Felügyeleti Hatóság felé, ennek keretében részt vesz a Szolgáltató adatvédelmi incidenskezelési tevékenységében.

8.3. Amennyiben a Szolgáltató bármely munkavállalója a Szolgáltató működése körében adatkezeléssel összefüggően intézkedést igénylő körülményt észlel, az alábbiak szerint kell eljárnia:

- a) Ha valamely Érintett adatkezeléssel kapcsolatos kérelmet juttat el hozzá vagy a Szolgáltatóhoz, köteles értesíteni a társasági adatvédelmi tisztviselőt.
- b) Ha adatvédelmi incidensre utaló eseményt tapasztal vagy ezzel kapcsolatban bármely más releváns információhoz jut, haladéktalanul köteles értesíteni a Szolgáltató legfelső szintű vezetőjét és köteles továbbítani neki a releváns dokumentumokat és információkat.

9. Adatvédelemre és adatbiztonságra vonatkozó jogszabályok

Az adatvédelemre és az adatbiztonságra vonatkozó jogszabályok az ÁSZF 1.5.2. pontjából, illetve különösen az alábbiak:

- AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 2016. április 27-i (EU) 2016/679 RENDELETE a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) (GDPR)
- AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 2002. július 12-i 2002/58/EK IRÁNYELVE az elektronikus hírközlési ágazatban a személyes adatok kezeléséről, feldolgozásáról és a magánélet védelméről („Elektronikus hírközlési adatvédelmi irányelv”)
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról (Infotv.)
- 2001. évi CVIII. törvény az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről (Ekertv.)

- 1995. évi CXIX. törvény a kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről
- 2000. évi C. törvény a számvitelről (Számvtv.)
- 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet az elektronikus hírközlési el fizetési szerződés részletes szabályairól (Eszr.)
- 4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet 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
- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről (Fgytv.)
- 2005. évi CXXXIII. törvény a személy- és vagyónvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól.

10. Fogalommeghatározások

- El fizet : olyan természetes vagy jogi személy, vagy más szervezet, aki vagy amely a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtójával ilyen szolgáltatások igénybe vételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll. (Eht. 188.§ 22.)
- Felhasználó: az a természetes személy, jogi személy vagy egyéb szervezet, amely használja vagy igényli az elektronikus hírközlési tevékenységeket, így különösen az elektronikus hírközlési szolgáltatásokat. (Eht. 188.§ 26.)
- Üzleti titok: a Ptk. 2:47. §-a szerinti üzleti titok. (Eht. 188.§ 109.)
- Személyes adat: azonosított vagy azonosítható természetes személyre („érintett”) vonatkozó bármely információ; azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező alapján azonosítható (GDPR 4. cikk 1.)
- Érintett: azonosított vagy azonosítható természetes személy (GDPR 4. cikk 1.)
- Adatkezelés: a személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így a gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás vagy megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás, közzététel, továbbítás, terjesztés vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés (GDPR 4. cikk 2.)
- Az adatkezelés korlátozása: a tárolt személyes adatok megjelölése jövőbeli kezelésük korlátozása céljából (GDPR 4. cikk 3.)
- Adatkezelő : az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan vagy másokkal együtt meghatározza; ha az adatkezelés céljait és eszközeit az uniós vagy a tagállami jog határozza meg, az adatkezelő vagy az adatkezelő kijelölésére vonatkozó különös szempontokat az uniós vagy a tagállami jog is meghatározhatja (GDPR 4. cikk 7.)
- Adatfeldolgozó: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely az adatkezelő nevében személyes adatokat kezel (GDPR 4. cikk 8.)
- Címzett: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, akivel vagy amellyel a személyes adatot közlik, függetlenül attól, hogy harmadik fél-e. Azon közhatalmi szervek, amelyek egy egyedi vizsgálat keretében az uniós vagy a tagállami joggal összhangban férhetnek hozzá személyes adatokhoz, nem

min sülnek címzettnek; az említett adatok e közhatalmi szervek általi kezelése meg kell, hogy feleljen az adatkezelés céljainak megfelelően az alkalmazandó adatvédelmi szabályoknak (GDPR 4. cikk 9.)

- Az érintett hozzájárulása: az érintett akaratának önkéntes, konkrét és megfelelő tájékoztatáson alapuló és egyértelmű kinyilvánítása, amellyel az érintett nyilatkozik vagy a megérthetően kifejezett cselekedet útján jelzi, hogy beleegyezését adja az érintett személyes adatok kezeléséhez (GDPR 4. cikk 11.)
- Adatvédelmi incidens: a biztonság olyan sérülése, amely a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítését, elvesztését, megváltoztatását, jogosulatlan közlését vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférést eredményezi (GDPR 4. cikk 12.)
- Felügyeleti hatóság: egy tagállam által az 51. cikknek megfelelően létrehozott független közhatalmi szerv (GDPR 4. cikk 21.)

Adatkezelés neve:	Adatvédelmi tisztviselő neve
Elérhető sége:	Elérhető sége:

ADATKEZELÉSI TEVÉKENYSÉGEK NYILVÁNTARTÁSA

AKNy szám	Érintetti kategória és személyes adat kategória	Adatkezelés célja	Adatkezelés jogalapja	Adattovábbítás célja, jogalapja	Adattovábbítás címzettje	Adatkategória a célzott törlési ideje	GDPR 32. cikk (1) bek. szerinti technikai és szervezési intézkedések általános leírása	Megjegyzések, jogszabály szerinti rögzítendő egyéb adat
1.1.1								
1.1.2								
1.1.3								
1.1.4								

6. sz. melléklet: Akciók részletes leírása