



Módosított, egységes szerkezetbe foglalt

# Általános Szerződési Feltételek

Vezetékes műsorjel-elosztási  
szolgáltatáshoz

Utolsó módosítás: 2010.01.15

Hatályba lépés: 2010.03.01

## TARTALOMJEGYZÉK

<b>1. A Szolgáltató neve</b>	<b>4</b>
<b>2. A Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetősége (cím, telefonszám, nyitva tartási idő), illetve Internetes honlapjának címe</b>	<b>4</b>
<b>3. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása</b>	<b>4</b>
<b>4. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybe vételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybe vételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai</b>	<b>5</b>
<b>5. Új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybe vételre való rendelkezésre állásának vállalási ideje (célértéke)</b>	<b>7</b>
<b>6. A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere</b>	<b>8</b>
<b>7. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak</b>	<b>9</b>
7.1. Szerződéskötés - Az előfizetői szerződés létrejötte	9
<b>8. Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a Szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizetőt a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítás eseteiben megillető jogok, egyoldalú szerződésmódosítás esetén az Előfizető tájékoztatásának módja, a díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke, az áthelyezés és az átírás teljesítésének határideje</b>	<b>11</b>
8.1. A Szolgáltató egyoldalú ÁSZF módosítási joga	11
8.2. Az Előfizetőt, Igénylőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogok	12
8.3. Az Előfizetők tájékoztatása, közzététel és értesítés	12
8.4. Átírás	13
8.5. Áthelyezés	13
8.6. Változás az Előfizető adataiban	13
<b>9. Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, az Előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke</b>	<b>14</b>
<b>10. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei</b>	<b>15</b>
<b>11. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az Előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a Szolgáltató a szerződést felmondaná</b>	<b>15</b>
11.1. Határozott idejű szerződés megszűnése	15
11.2. Határozatlan idejű szerződés megszűnése	16
11.3. Előfizetői felmondás	16
11.4. Szolgáltatói felmondás	16
<b>12. A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete</b>	<b>17</b>
<b>13. Ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)</b>	<b>18</b>
<b>14. Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az Előfizetőt megillető kötbér mértéke, a hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az Előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja</b>	<b>19</b>

14.1.	Vis maior	20
14.2.	A hibaelhárítási idő nem teljesítése	20
14.3.	A viták rendezésének módja	20
<b>15.</b>	<b>Az előfizetői végberendezés (készülék) csatlakoztatásának feltételei</b>	<b>21</b>
<b>16.</b>	<b>A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja és időtartama, az adatok továbbításának biztosítása, az adatbiztonság, valamint az Előfizetőnek, illetve a felhasználónak az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről szóló tájékoztatás</b>	<b>21</b>
<b>17.</b>	<b>Az előfizetői szolgáltatások díja, ezen belül egyszeri díjak, rendszeres díjak, és a forgalmi díjak számszerű és egyértelmű mértéke, díjfizetés nélküli szolgáltatások, a díjfizetés és a számlázás módja és ideje</b>	<b>22</b>
17.1.	A díjazás és számlázás alapelvei	22
17.1.1.	Előfizetési díjak	22
17.2.	Egyszeri díjak mértéke	22
17.2.1.	Bekapcsolási díj	22
17.2.2.	Kiegészítő szolgáltatások hozzáférési díjai	22
17.3.	Számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja	22
<b>18.</b>	<b>A felügyeleti szerv címe, telefonszáma</b>	<b>22</b>
<b>19.</b>	<b>Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége</b>	<b>25</b>
<b>1. számú melléklet</b>		<b>27</b>
	Műsor-jel elosztási szolgáltatás, csatornakiosztás és előfizetési díjak	27
	GYÉKÉNYES TELEPÜLÉS	27
	ZÁKÁNY TELEPÜLÉS	28
	VÍZVÁR TELEPÜLÉS	29
<b>2. számú melléklet</b>		<b>32</b>
	Átadás-átvételi jegyzőkönyv - Műsorjel elosztási szolgáltatás üzembe helyezéséről, szolgáltatás megkezdéséről	32
	Egyedi Előfizetői Szerződés	<b>Hiba! A könyvjelző nem létezik.</b>
<b>3. számú melléklet</b>		<b>39</b>
	Tájékoztató az Előfizetők és Felhasználók személyes adatainak kezeléséről	39
<b>4. számú melléklet</b>		<b>48</b>
	Fogalmak	48

## 1. A Szolgáltató neve

A Szolgáltató cégneve:

**Techno-Tel Távközlési és Informatikai, Kivitelező és Szolgáltató Kft.**

A Szolgáltató megjelölésére, annak elnevezése helyett (rövidített) címszó:

**Techno-Tel Kft.**

A Szolgáltató székhelye:

**8600 Siófok, Bajcsy-Zs. u. 212.**

## 2. A Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetősége (cím, telefonszám, nyitva tartási idő), illetve Internetes honlapjának címe

Ügyfélszolgálat címe:	<b>Siófok, Bajcsy-Zs. u. 212. Adria Park Vállalkozói Központ</b>
Ügyfélszolgálat levelezési címe:	<b>8601 Siófok, Pf.: 34</b>
Ügyfélszolgálat nyitva tartása:	<b>Hétfő - Szerda: 8-16 óráig Csütörtök: 8-20 óráig Péntek: 8-15 óráig Szombat, vasárnap: zárva</b>
Az ügyfélszolgálat és hibabejelentő telefonszáma:	<b>06-40-200-672</b>
Az ügyfélszolgálat fax száma:	<b>06-84-506-871</b>
Az ügyfélszolgálat elektronikus levélcíme:	<a href="mailto:ugyfelszolgalat@technotel.hu">ugyfelszolgalat@technotel.hu</a>
Az ügyfélszolgálat működési rendje, elérhetősége:	<b>24 órán keresztül hívható</b> (munkaidőben operátor, munkaidő után üzenetrögzítő)
Hibabejelentő működési rendje megegyezik az ügyfélszolgálat működési rendjével.	<b>24 órán keresztül hívható</b> (munkaidőben operátor, munkaidő után üzenetrögzítő)
Hibabejelentő elérhetősége külön e-mail címe:	<a href="mailto:hiba@technotel.hu">hiba@technotel.hu</a>
A Szolgáltató Internetes honlapjának címe:	<a href="http://www.technotel.hu">www.technotel.hu</a> <a href="http://www.techno-tel.hu">www.techno-tel.hu</a>

## 3. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása

A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások besorolása a CPA 2008 (Statistical Classification of Products by Activity in the European Economic Community, 2008) szerint:

- **60.20.1 Televízió műsorelosztás, analóg<sup>1</sup>**
- **60.10.1 Rádió műsorelosztás, analóg<sup>2</sup>**

A Szolgáltató vezetékes műsorelosztó hálózaton analóg televízió-, és rádió-műsorszolgáltatások igénybevételének lehetőségét biztosítja, amely során az előfizető, vagy felhasználó elektronikus

<sup>1</sup> A 2007. évbe használatos statisztikai besorolási rendszer szerint SZJ 64.20.30.0 (Vezetékes műsorjel elosztás, kábel tévé)

<sup>2</sup> A 2007. évbe használatos statisztikai besorolási rendszer szerint SZJ 64.20.30.0 (Vezetékes műsorjel elosztás, rádió)

hírközlő végberendezése meghatározott földrajzi helyen csatlakozik a műsorelosztó átviteli rendszerhez.

A szolgáltató a vezetékes műsorelosztási szolgáltatáson belül az előfizető által igénybe vehető televízió és rádió csatornák tekintetében különböző műsorcsomagokat alakít ki, melyek tartalma (megnevezés, nyelv, elhelyezési csatorna-frekvencia) és a csomag díja az 1. sz. mellékletben szerepel.

Amennyiben az egyes csomagok igénybevétele egyes előfizetők, vagy azok csoportja számára korlátozva van, az erre vonatkozó korlátozásokat az 1. sz. melléklet illetve az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza. Ilyen korlátozás lehet, ha az egyes műsorok igénybevételét a Szolgáltatónak a műsorszolgáltatókkal fennálló szerződéseinek egyes előfizetők számára eltérő feltételekkel (díjazással) vagy egyáltalán nem teszik lehetővé (pl.: vendéglátóipari előfizető). Ilyen esetben a Szolgáltató az 1. sz. melléklettől eltérő egyedi díjazást állapíthat meg, illetve jogosítás hiányában elzárkózhat a szerződéskötéstől.

#### **4. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybe vételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybe vételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai**

Az Igénylő a kívánt előfizetői szolgáltatás igénybe vételére vonatkozó bejelentést, szerződés megkötésére vonatkozó megrendelést nyújthat be szóban, írásban, elektronikus levélben vagy távbeszélőn a Szolgáltatóhoz.

Az igénybejelentés kötelező tartalmi elemei az alábbiak:

- Igénylő neve (cégszerű megnevezés),
- az előfizetői hozzáférési pont létesítési helye,
- igényelt előfizetői szolgáltatás(ok) felsorolása,
- igénybejelentés helye, időpontja,
- igénylő elérhetősége (telefonszám).

A nem megfelelő igénybejelentés kiegészítésére a Szolgáltató – annak kézhezvételétől számított 15 napon belül – határidő megjelölésével felhívja az Igénylőt. Az igénybejelentés időpontjának az az időpont tekintendő, amikor a hiánytalan adatokat tartalmazó igénybejelentés a Szolgáltató ügyfélszolgálatára beérkezik.

A Szolgáltató a hozzá beérkező bejelentéseket nyilvántartásba veszi és az igénybejelentés alapján tájékoztatja az ügyfelet a szolgáltatás igénybe vételének feltételeiről. A Szolgáltató az ajánlatát szóban, írásban, faxon vagy elektronikus úton (e-mail vagy Internet útján) teszi meg az Előfizető felé. Az előfizetői szerződés az ajánlat Előfizető által történt elfogadásával jön létre, mely történhet írásban, faxon, elektronikus úton (e-mail vagy Internet útján), szóban vagy ráutaló magatartással - az előfizetői szolgáltatás igénybe vételével.

A Szolgáltató a hiánytalan igénybejelentés alapján 30 napon belül köteles megvizsgálni a létesítés lehetőségének műszaki feltételeit. A létesítés műszaki feltételeinek megléte esetén Szolgáltató a szerződéskötési ajánlatot tesz az Igénybejelentő számára. Az ajánlatnak az Igénybejelentő által történő elfogadása esetén Szolgáltató a hozzáférési pont fizikai létesítését elvégzi, vagy meglévő hozzáférési pont esetén a szolgáltatás igénybevételét lehetővé teszi.

Az előfizetői szerződés három egymástól elválaszthatatlan részből áll:

- a) jelen **ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK**-ből, amely a szolgáltatás igénybevételének általános feltételeit tartalmazza (a szolgáltató honlapján és ügyfélszolgálatán közzétételre kerül).
- b) **ÁTADÁS-ÁTVÉTELI JEGYZŐKÖNYV**-ből, amely a kábeltelevíziós szolgáltatás üzembe helyezésének, a szolgáltatás megkezdésének tényszerű feltételeit rögzíti. Hivatkozott jegyzőkönyv, a feltételek megismerését és elfogadását az Előfizető részéről igazoló dokumentum. A dokumentum az előfizetői végpont üzembe helyezésekor kerül kitöltésre

és az Ügyfél által ekkor kerül aláírásra. Az előfizetői jogviszony azon a napon jön létre, amikor az Igénylő az átadás-átvételi jegyzőkönyv kitöltésével és aláírásával a Szolgáltató ajánlatát elfogadja és az előfizetői végpont fizikai létesítése megtörténik. A nyilatkozat aláírását követően az Igénylő Előfizetővé - a továbbiakban Előfizető - válik. A dokumentum eredeti példányát a Szolgáltató kezeli.

- c) EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS az előző dokumentum Szolgáltató által történő feldolgozását (ügyféladatok rögzítését) követően Szolgáltató ügyfélkezelő rendszeréből gépi úton kerül kinyomtatásra és a Szolgáltató által aláírva az első havi számlával együtt postai úton kerül az Ügyfél számára megküldésre. Egyedi Előfizetői Szerződés az előfizetői jogviszony feltételeinek Szolgáltató által történő visszaigazolására szolgál.

Tekintettel arra, hogy a b. és c. jelű dokumentum a szerződő felek által külön-külön kerül aláírásra, a két dokumentum együtt alkotja az érvényes szolgáltatási szerződést, joghatású eljárás esetén a hivatkozott két dokumentumot együttesen kell tekinteni és kezelni.

Az b.) és c.) jelű nyomtatványok a 2. sz. mellékletben találhatók.

Szolgáltatót nem terheli szerződéskötési kötelezettség, ha az igénybejelentőnek a Szolgáltatóval szemben bármely szolgáltatás igénybevételéből eredő, három hónapot meghaladó díjtarozása van, vagy korábban fennálló előfizetői szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az ajánlattételt megelőzően hat hónapon belül a Szolgáltató felmondta.

A szolgáltatás igénybevételének feltétele, hogy a szerződést kötő ügyfél rendelkezék a szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges eszközökkel. A szolgáltatás igénybe vétele érdekében az Előfizetőnek biztosítania kell a szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges eszközök üzemképes állapotát, ezen eszközök alkalmassá tételét a szolgáltatás igénybe vételéhez a szerződés időtartama alatt.

A szolgáltatás igénybe vételének időbeli korlátja: a Nemzeti Hírközlési Hatóság részére bejelentett és általa nyilvántartásba vett elektronikus hírközlési szolgáltatási jogosultság ideje alatt a szerződő felek megállapodása alapján.

A szolgáltatások a nap 24 órájában, az év minden napján elérhetők.

Az 1. sz. mellékletben szereplő egyszeri bekapcsolási díjak normál csatlakozási feltételek megléte esetén alkalmazandó díjak. Az új előfizetői hozzáférési pont létesítése a kiépített gerinchálózat előfizetői hozzáférési pontjától (TAP) maximum 30 m kábelhossznyi távolságban van, és az előfizetői bekötés létesítése során nincs szüksége harmadik személy tulajdonát képező közbenső ingatlan igénybevételére, valamint a létesítés nem igényli gerinchálózati szakasz (oszlop, alépítmény, akna) létesítését. A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás kapcsán helyi jelszint erősítés nélkül legfeljebb 4 db vevőkészülék működését biztosítja, és 1 db vevőkészülék csatlakoztatásához építi ki a szabványos csatlakozást (fali vagy lengő aljzat).

Amennyiben az igénybejelentésben szereplő végpont kívül esik a Szolgáltató által lefedett földrajzi területen és ennek kapcsán az igény kiszolgálása aránytalan műszaki nehézséget vagy költséget jelentene a Szolgáltatónak, illetve a megvalósítandó műszaki tartalom több, mint az előző bekezdésben leírt tartalom, a Szolgáltató az alábbi módon járhat el:

- 1.) A Szolgáltató megtagadhatja az előfizetői szerződés megkötését.
- 2.) A Szolgáltató egyedi ajánlatot tehet a létesítés egyszeri díjára, ha a helyszíni felmérés alapján az előfizetői végpont létesítése az igényekhez képest racionális mértékű műszaki fejlesztéssel megvalósítható. Ezen esetekre nem vonatkoznak az ÁSZF 5. pontjában szereplő új előfizetői hozzáférési pont létesítési idejére vonatkozó minőségi célértékek.
- 3.) A Szolgáltató hálózatfejlesztési beruházást valósíthat meg az igény(ek) kiszolgálása érdekében. Ebben az esetben az Igénylő(k) és a Szolgáltató előszerződést kötnek, melyben meghatározzák a beruházás megvalósításához kapcsolódó kölcsönös vállalásokat és feltételrendszert, mind az Igénylő(k), mind a Szolgáltató részéről.

**5. Új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybe vételre való rendelkezésre állásának vállalási ideje (célértéke)**

**Új előfizetői hozzáférési pont létesítésének vállalási határideje**

A szolgáltatást a Szolgáltató az előfizetői szerződés alapján – a felek eltérő megállapodása hiányában, legfeljebb az igénybejelentéstől számított 30 napon belül – a hálózatához kapcsolódó előfizetői hozzáférési pontot létesít, amelyen az Előfizető a hálózaton nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatást a szerződés időtartama alatt a szerződés feltételei szerint igénybe veheti.

<b>Szolgáltatás minőségi mutató</b>	<b>Megfelelő szint (célérték)</b>
Új előfizetői hozzáférési pont létesítésének vállalási határideje	30 nap

Új hozzáférés létesítésének minősül:

- az első hozzáférés létesítése,
- az áthelyezés,
- az előfizetőnél további hozzáférés létesítése,

ha a létesítés fizikai megvalósítást igényel helyhez kötött előfizetői hozzáférés igénybevétel esetén.

Ha egy igénybejelentő több helyszínen létesítendő szolgáltatást rendel, akkor a szolgáltatásnak az egyes helyszíneken történő biztosítása külön-külön megrendelésnek számít.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek,

- a) ha az Előfizető a Szolgáltatóval előzetesen írásban egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja;
- b) ha a Felek a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére 30 napnál későbbi időpontban állapodnak meg.

A szolgáltatás létesítési idő csak az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatás esetében értelmezett, azokon a földrajzi területeken, melyeken a Szolgáltató szolgáltatási képessége biztosított (lefedett terület).

**Bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási ideje**

**Minőségi panasz:** szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés (hibabejelentés).

**Hibabejelentés:** a szolgáltatás igénybe nem vehetőségéről, vagy csökkent minőségéről szóló bejelentés, amelyet az előfizető tesz és a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható.

Egymásra épülő szolgáltatások esetén a bejelentett hibákat egy hibának kell tekinteni, az érintett szolgáltatások számától függetlenül.

<b>Szolgáltatás minőségi mutató</b>	<b>Megfelelő szint (célérték)</b>
Bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási ideje	72 óra

Bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási ideje (ünnep- és munkaszüneti napokat érintő hibák esetén)	120 óra
---	---------

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

Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha:

- hibát végberendezés meghibásodása okozta,
- ha a kijavítás az előfizető telephelyének elérésétől függ és ez a hozzáférés – a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt – nem lehetséges a megkívánt időben,
- az előfizető kéri a javítás elhalasztását.

## **6. A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere**

### **Szolgáltatás rendelkezésre állása (RÁ)**

A szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest. (RA) [%]

Szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartama az az időszak, amikor az előfizetők a szolgáltatást valóban igénybe vehetik, függetlenül attól, hogy a szolgáltatás kiesését az egyes előfizetők érzékelik-e.

Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, amikor a szolgáltatás az előfizető számára nem igénybe vehető (szolgáltatás váratlan meghibásodás miatti szünetelése, tervezett átalakítás, felújítás, karbantartás miatti szünetelése).

**Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama (SzKT):** a szolgáltatás kiesés regisztrálásától a szolgáltatás helyreállításáig eltelt összes idő.

**Teljes elvi szolgáltatási időtartam (SzT):** Azt az időtartamot reprezentálja, amely esetben a szolgáltató minden előfizető számára a teljes szolgáltatás-nyújtási időszakban szolgáltatás-kiesés nélkül lenne képes szolgáltatni.

Az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás-kiesés teljes időtartama és a teljes szolgáltatási időtartam hányadosát ki kell vonni 1-ből és az eredményt szorozni kell 100-zal.

$$RA = \left( 1 - \frac{SzKT}{SzT} \times 100 \right)$$

<b><u>Szolgáltatás rendelkezésre állása</u></b> <b><u>RÁ</u></b>	<b>Megfelelő szint</b> <b>(célérték)</b>
Televízió műsorelosztás, analóg	97%
Rádió műsorelosztás, analóg	97%

### **Szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének elérhetősége (KVI)**

Szolgáltató az ügyfélszolgálat telefonos elérhetőségét hívásszoroló-központ (Call Center) üzemeltetésével biztosítja.

A hívásszoroló-központ az ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje alatt tematikus menüválasztással ügyfélszolgálati munkatárs elérhetőségét biztosítja, nyitvatartási időn kívüli hívások esetén pedig üzenethagyási lehetőséget biztosít.

Szolgáltató az ügyintézők számát meghaladó egyidejűleg beérkező hívások esetén is biztosítja üzenethagyás lehetőségét.

Szolgáltató a 16/2003. (XII.27.) IHM rendelet 11. §-ának (2) bekezdés figyelembe vételével, az alábbi minőségi célérték teljesítését vállalja:

*Szolgáltató, havi átlagban, az ügyfélszolgálat nyitvatartási idejében érkező telefonhívások legalább 75%-a esetében, a kezelői bejelentkezést igénylő menüpont hívó általi kiválasztását követően, 120 másodpercen belül biztosítja ügyintéző bejelentkezését.*



$$KVI_{[120 \text{ másodperc}]} \leq 0,75$$

### Vivőszint az előfizetői hozzáférési ponton

Az adatgyűjtési időszakban előfizetői átadási pontokon mért valamennyi csatorna vivőszintjének az esetek 80%-ban teljesített értéke.

Az előfizetői átadási pont: az előfizetői tápvonal hálózat felöli végénél kialakított mérőpont.

A mutatót az előfizető átadási ponton kell mérni kalibrált műszerrel.

Vivőszint az előfizetői hozzáférési ponton	Megfelelő szint (célérték)
Televízió műsorelosztás, analóg	60 dB $\mu$ V
Rádió műsorelosztás, analóg	60 dB $\mu$ V

### Jelszintkülönbségek az előfizetői hozzáférési ponton

Az adatgyűjtési időszakban előfizetői átadási pontokon mért legnagyobb jelszintkülönbségek az elosztott televíziós csatornák között.

Az előfizetői átadási pont: az előfizetői tápvonal hálózat felöli végénél kialakított mérőpont.

A mutatót az előfizető átadási ponton kell mérni spektrum analízátorral.

Jelszintkülönbségek az előfizetői hozzáférési ponton	Megfelelő szint (célérték)
Televízió műsorelosztás, analóg	12 dB
Rádió műsorelosztás, analóg	12 dB

### Vivő/zaj viszony az előfizetői hozzáférési ponton

Az adatgyűjtési időszakban mért vivő/zaj viszony az előfizetői átadási ponton.

Az előfizetői átadási pont: az előfizetői tápvonal hálózat felöli végénél kialakított mérőpont.

A mutatót az előfizető átadási pontján mérőevővel kell mérni.

Jelszintkülönbségek az előfizetői hozzáférési ponton	Megfelelő szint (célérték)
Televízió műsorelosztás, analóg	$\geq 44$ dB
Rádió műsorelosztás, analóg	$\geq 44$ dB

## 7. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak

### 7.1. Szerződéskötés - Az előfizetői szerződés létrejötte

A Szolgáltató, Előfizető (a továbbiakban együtt: Felek) az előfizetői szerződést írásban, szóban vagy ráutaló magatartással - így különösen az előfizetői szolgáltatás igénybe vételével - köthetik meg.

Ha a Felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, a Szolgáltató köteles a szerződés megkötésével egyidejűleg az egyedi előfizetői szerződést, az általános szerződési feltételek kivonatát, valamint - az Előfizető kérése esetén - az Általános Szerződési Feltételek egy példányát az Előfizető rendelkezésére bocsátani.

Az írásban megkötött egyedi előfizetői szerződésnek kötelező tartalmi elemei az alábbiak:

- a) a Szolgáltató neve, címe, az ügyfélszolgálat és hibabejelentő szolgálat elérhetősége és nyitva tartási rendje, illetve internetes honlapjának címe;
- b) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
- c) természetes személy Előfizető esetén az Előfizető (leánykori) neve, anyja neve, születési helye és ideje;
- d) nem természetes személy Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszám, adóigazgatási száma, valamint az Előfizető bankszámlaszám;
- e) az Előfizető hozzájárulása az EHT 157. § (2) bekezdésében foglalt adatállományon kívüli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak az e törvényben meghatározott céloktól eltérő felhasználásához;
- f) a szerződés tartama;
- g) az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat megtételének módja, határideje, visszavonási módjának feltételei, módosításának feltételei;
- h) a szolgáltatás megkezdésének, illetve a csatlakozás kiépítésének a határideje;
- i) a szolgáltatásra irányadó díjak és egyéb kapcsolódó díjak, költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja;
- j) a szerződés megszüntetésének feltételei, valamint utalás arra, hogy az Általános Szerződési Feltételek mely pontjai tartalmazzák a szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit;
- k) utalás arra, hogy az Általános Szerződési Feltételek mely pontjai tartalmazzák a szerződésszegés jogkövetkezményeit, így különösen a szolgáltatás minőségére, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az Előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az Előfizetőt megillető kötbér mértékét;
- l) a hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjai, utalás arra, hogy az Általános Szerződési Feltételek mely pontjai tartalmazzák a hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat;
- m) a szerződésmódosítás feltételei, az Előfizető jogai szerződésmódosítás esetére;
- n) tájékoztatás arról, hogy jogvita esetére az Előfizető jogosult a vitát hatóság elé terjeszteni, továbbá utalás arra, hogy az Általános Szerződési Feltételek mely pontjai tartalmazzák a hatáskörrel rendelkező hatóságok pontos megnevezését, továbbá elérhetőségük megjelölését;
- o) az Előfizetői végberendezés felszerelésének helye - amennyiben az rögzített - és az Előfizető hívószáma. Az írásban megkötött egyedi előfizetői szerződésben a feleknek rögzíteni kell a Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont létesítési helyét. Az előfizetői hozzáférési pont meghatározása tekintetében az Előfizetők által szokásosan megjelölt pont az irányadó, amely csak az Előfizető kifejezett kérésére létesíthető az Előfizető helyiségén kívül;
- p) a tételes számlamelléklet igénylésére vonatkozó nyilatkozat;
- q) az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége, valamint az Előfizető azon nyilatkozata, amely szerint az e szerződésben foglaltakat megismerte és elfogadja.

Ha a természetes személy Előfizető korlátozottan cselekvőképes, az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésnek a természetes személy Előfizető törvényes képviselőjének a b)-c) pontokban foglalt adatait is tartalmaznia kell.

*Az egyedi előfizetői szerződés jelen Általános Szerződési Feltételekkel együtt érvényes.*

Nem terheli szerződéskötési kötelezettség Szolgáltatót, ha az Igénylőnek:

- a) Szolgáltatóval szemben bármely szolgáltatás igénybe vételéből eredő díjtarozása van, vagy
- b) a korábbi egyedi előfizetői szerződést Szolgáltató az Előfizető hibájából egy éven belül mondta fel,
- c) vagy amennyiben a végpont kiépítése aránytalan műszaki nehézséget vagy költséget jelentene a Szolgáltatónak.

A Szolgáltató határozatlan idejű és határozott idejű előfizetői szerződéseket köt. A határozott idejű szerződés legrövidebb ideje egy (1) év. Határozott idejű szerződés esetén a Szolgáltató a határozott idő lejártát megelőzően legalább 90 nappal levélben, elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlési úton értesíti az Előfizetőt a szerződés várható megszűnéséről.

**8. Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a Szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizetőt a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítás eseteiben megillető jogok, egyoldalú szerződésmódosítás esetén az Előfizető tájékoztatásának módja, a díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke, az áthelyezés és az átírás teljesítésének határideje**

Az egyedi előfizetői szerződés módosítására az előfizetői szerződés megkötésének szabályai vonatkoznak.

**8.1. A Szolgáltató egyoldalú ÁSZF módosítási joga**

A Szolgáltató az előfizetői szerződést csak az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- a) ha azt jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja;
- b) ha azt a szolgáltatás körülményeiben bekövetkezett lényeges változás indokolja; vagy
- c) a szolgáltatás díjainak módosulása esetén; továbbá
- d) a Szolgáltató által meghatározott esetekben, melyek az alábbiak:
  - I) az ÁSZF szövegére irányuló módosítás - amely nem érinti a már nyújtott szolgáltatások igénybe vételének feltételeit – (helyesbítések, átfogalmazások, ügyintézési folyamatmódosítások);
  - II) új szolgáltatások, szolgáltatáscsomagok bevezetése;

azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását.

Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybe vételének feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás.

Ha a Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételeket egyoldalúan módosítja, köteles a módosításról a hatályba lépését megelőzően legalább 15 nappal az Előfizetőket értesíteni az Előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt. Ebben az esetben az Előfizető jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására.

Az értesítésnek legalább a következőket tartalmaznia kell:

- a) pontos utalást az Általános Szerződési Feltételek módosított rendelkezéseire;
- b) a módosítások lényegének rövid leírását;
- c) a módosítások hatályba lépésének időpontját;
- d) a közzétett Általános Szerződési Feltételek elérhetőségét;
- e) ha a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét;
- f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja;
- g) az Előfizetőt az Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogosítványokat.

A Szolgáltató nem köteles a fenti bekezdésben foglalt értesítési határidőket az Általános Szerződési Feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az Általános Szerződési Feltételek

módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó Általános Szerződési Feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

## 8.2. Az Előfizetőt, Igénylőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogok

Amennyiben az Előfizető a fentiekben meghatározott tartalmú értesítés kézhezvételét, vagy napilapban történő megjelentetés útján közölt értesítés esetén az ÁSZF módosításról szóló hirdetemény második megjelenését követő 8 (nyolc) naptári napon belül nem tesz a Szolgáltatónál eltérő tartalmú írásbeli nyilatkozatot, abban az esetben a módosításra tett nyilatkozattételének elmulasztása az egyoldalú ÁSZF módosítás elfogadásának minősül.

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

Amennyiben a szerződésmódosításra díjváltozás miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása - a feleknek az egyedi szerződésben rögzített erre vonatkozó megállapodása esetén - elfogadásnak minősül.

Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az Előfizető az előfizetői szerződést ilyen esetben azonban akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az előfizetői szerződést a szerződésben meghatározott díjak figyelembe vételével kötötte meg, Amennyiben a módosítás a díjakat érinti, és az Előfizető felmondja az előfizetői szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső díjak összegét.

A nyilatkozattétel elmulasztása - mint ráutaló magatartás - a külön jogszabályban meghatározott esetek kivételével elfogadásnak minősül, ha a felek erről az egyedi előfizetői szerződésben előzetesen megállapodtak. Vita esetén a Szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a módosításról az Előfizetőt a törvényben előírt módon és időpontban értesítette.

## 8.3. Az Előfizetők tájékoztatása, közzététele és értesítés

Az Általános Szerződési Feltételnek vagy más tájékoztatásnak a Szolgáltató ügyfélszolgálatán történő közzététele a Szolgáltató a következők teljesítésével tesz eleget:

- a) a tájékoztatást az ügyfélszolgálati helyiségben, illetőleg az Interneten működtetett ügyfélszolgálaton közzéteszi, továbbá
- b) az abban foglaltakról a telefon szolgáltatás igénybe vételével ügyfélszolgálat szóbeli tájékoztatást ad.

A Szolgáltató az értesítési kötelezettségének a következő módon tehet eleget:

- a) az Előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés levélben); vagy
- b) elektronikus levélben;
- c) egyéb elektronikus hírközlés útján, vagy,
- d) az értesítendő Előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a Szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is közzétenni.<sup>3</sup>

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

- a) a szóbeli értesítést az Előfizető tudomásul vette, vagy

<sup>3</sup> Jelen értesítési módot a Szolgáltató kizárólag az Eht 136. § (1) bekezdése és az Eht 132. § (4) bekezdése szerinti értesítések esetén alkalmazhatja.

- b) az elektronikus aláírásról szóló 2001. évi XXXV. törvény 2. §-ának 12. pontja szerinti elektronikus dokumentumban foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról előzetesen nyilatkozó Előfizetőnek megküldték.

Az értesítésnek legalább a következőket tartalmaznia kell:

- a) utalást az Általános Szerződési Feltételek módosítására;
- b) a módosítások lényegének rövid leírását;
- c) a módosítások hatályba lépésének időpontját;
- d) a közzétett Általános Szerződési Feltételek elérhetőségét;
- e) ha a Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett előfizetői szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét.

#### 8.4. Átírás

A Szolgáltató az Előfizető (vagy elhalálozás esetén az örökös) kérésére módosíthatja az egyedi előfizetői szerződést, ha az Előfizető személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás következik be - anélkül, hogy az előfizetői hozzáférési pont helye megváltozna - (átírás). Az Előfizető átírás esetén belépési díj fizetésére nem kötelezhető. Az átírás díja egy havi szolgáltatási díjnak megfelelő összeg.

Az átírás teljesítésének határideje: az Előfizető és az új Igénylő közös kérelme alapján a formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 nap, amennyiben a műszaki feltételek nem változnak és az új Igénylő a szolgáltatás-hozzáférési pontnak helyt adó ingatlan jogszerű használója, valamint a felek valamelyike az Előfizető esetleges díjhátralékát rendezi.

E meghatározott határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmada. A kötbér összegét az adott Szolgáltatónak az átírás díját tartalmazó számlán kell jóváírnia.

Az Előfizető halála esetén a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítési helyének örököse kérelme alapján a Szolgáltató az előfizetői szerződést 15 napon belül az örökösre átírja, amennyiben a jogutód az Előfizető esetleges díjhátralékát megfizeti.

#### 8.5. Áthelyezés

Ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési pontot a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül változtatni kívánja (áthelyezés), a Szolgáltató köteles azt a formai követelményeknek megfelelő, áthelyezési kérelem beérkezését követő 30 napon belül teljesíteni. Amennyiben az áthelyezés végrehajtásának műszaki feltételei hiányoznak, a Szolgáltató az Előfizetőt a teljesítési időpont megjelölésével (év, negyedév) értesíti, az áthelyezés kérelmezésétől számított 15 napon belül. Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezés teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel.

Amennyiben a Szolgáltató az Előfizetővel közölt teljesítési időpontot nem tartja be, úgy a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada. A Szolgáltató a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán írja jóvá. A Szolgáltató nem köteles áthelyezni a szolgáltatás hozzáférési pontot az Előfizető kérésére akkor, ha az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn.

A díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke:

Amennyiben az Előfizető nem adminisztratív jellegű (pl. áthelyezés) szerződésmódosítást kér, úgy a szerződésmódosítás díja megegyezik a szerződésmódosítás teljesítésének költségével.

#### 8.6. Változás az Előfizető adataiban

Előfizető köteles az egyedi előfizetői szerződésben nyilvántartott bármely adatában bekövetkezett valamennyi változást haladéktalanul - a változás bekövetkezését követően maximum 10 munkanapon belül - írásban bejelenteni Szolgáltató részére. Az Előfizető

igényeinek kezelése, nyilvántartása és az adatokban történő változások átvezetése a Szolgáltató ügyfélszolgálatán történik. Amennyiben az adatváltozás bejelentésének elmulasztása kárt okoz, vagy emiatt Szolgáltatót hátrány éri, ez felmondási okul szolgálhat Szolgáltató részre. Előfizető e kötelezettsége elmulasztásából eredő károkért a polgári jog általános szabályai szerint felel.

A bejelentés elmaradásából eredő kárért a Szolgáltató nem felel.

**9. Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, az Előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke**

Előfizető írásbeli kérelmére lehetőség van az előfizetői szolgáltatás szünetelésére. Az előfizetői szolgáltatás szünetelését kizárólag a hónap első napjától lehet kérni, a szünetelés kezdő hónapját legalább 5 munkanappal megelőzően. Az előfizetői szolgáltatás szünetelése egyéni Előfizető esetén határozott vagy határozatlan időre, de maximum 10 hónapra lehetséges. Előfizető írásban bármikor kérheti a szünetelés alatt a szolgáltatás visszakapcsolását minden naptári hónap első napjára. Előfizető a visszakapcsolást az általa kért visszakapcsolási időpontot legalább 10 munkanappal megelőzően írásban köteles kérni Szolgáltatótól.

A szünetelés időtartamára Előfizető nem fizet előfizetési díjat, de köteles megtéríteni Szolgáltatónak esetleges olyan költségeit, melyek más elektronikus hírközlési Szolgáltató szolgáltatásainak emiatti szüneteltetéséből fakadnak.

Amennyiben a szünetelésre rendszeres karbantartás miatt kerül sor, a Szolgáltató jogosult ezen szünetelés időtartamára vonatkozó díjat kiszámlázni az Előfizetőnek.

Az Előfizetői szolgáltatás szünetel, ha az Előfizető a szolgáltatás igénybe vételének lehetőségét a Szolgáltató által lefedett területen máshol kéri (áthelyezés), és ezt a Szolgáltató műszaki feltételek hiányában nem tudja azonnal teljesíteni. Ebben az esetben az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli.

Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének ideje alatt Szolgáltató Előfizetőt nem törli a nyilvántartásából.

Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet:

- a) az Előfizető a szünetelést legalább 15 nappal megelőző előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre - amely naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg;
- b) előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén;
- c) a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorista elhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.

Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre - ide nem értve a rendszeres karbantartást -, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles. Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat.

Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy a Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárható megtett.

Rendszeres karbantartásnak nevezzük azon intézkedések, feladatok összességét, melyeket a Szolgáltató az általa üzemeltetett technikai eszközökön végez annak érdekében, hogy a berendezések meghibásodásának valószínűségét csökkentse, üzembiztonságukat megnövelje, a szolgáltatás minőségre vonatkozó célértékeket teljesíteni tudja. Rendszeres karbantartási munkát a Szolgáltató éjszaka 24 és 04 óra között végezhet az Előfizetők 3 munkanappal

korábban történő értesítése mellett. Ettől eltérő időpontban végzett rendszeres karbantartási munka esetén a Szolgáltatónak 15 nappal korábban értesítenie kell az érintett Előfizetőket.

**10. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei**

Az előfizetői szolgáltatás igénybe vételének korlátozására, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött (az Előfizető hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozására, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítése mellett a következő esetekben jogosult:

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőségtanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott;
- b) az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott vagyoni biztosítékot.

A Szolgáltató nem jogosult a fenti b) pontban meghatározott ok miatt a szolgáltatás korlátozására, ha az Előfizető a szerződés megkötésekor az általa fizetett havi előfizetési díj kétszeresének megfelelő összeget vagyoni biztosítékként kifizetett a Szolgáltatónál, és ez az összeg teljes egészében rendelkezésre áll.

A korlátozás ideje alatt Szolgáltató díjcsökkentést nem alkalmaz.

A Szolgáltató köteles az Előfizető kérelmére újra biztosítani a szolgáltatást, ha a korlátozás indoka megszűnt és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez. A Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért az előfizetői szerződésben feltüntetett - indokolt és méltányos - díjat számolhat fel.

A b) pontban meghatározott esetben a szolgáltatás korlátozása - a korlátozás első három hónapjában - csak olyan módon alkalmazható, hogy a korlátozás az Előfizetőnek más Szolgáltatóval elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybe vétele céljából fennálló előfizetői jogviszonyából eredő jogainak gyakorlását - így más szolgáltatások igénybe vételének lehetőségét - indokolatlanul ne akadályozza vagy veszélyeztesse. A Szolgáltató nem köteles alkalmazni ezen bekezdésben foglaltakat, ha az Előfizető magatartása a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségeinek megszegésére irányul.

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

**11.1. Határozott idejű szerződés megszűnése**

Határozott idejű szerződés minden külön intézkedés nélkül megszűnik a határidő lejáratakor – kivéve, ha a felek a lejárat előtt közös megegyezéssel meghosszabbítják<sup>4</sup> - vagy az alábbi esetekben:

- a felek közös megegyezése;
- bármelyik fél felmondja,
- Előfizető meghal vagy jogutód nélkül megszűnik,

<sup>4</sup> A felek a szerződés közös megegyezéssel történő meghosszabbításában megállapodhatnak oly módon is, hogy a határozott időre kötött, de a felek szándéka szerint meghosszabbítani kívánt egyedi előfizetői szerződésbe már annak megkötésekor beleveszik a következő klauzulát: „Amennyiben valamelyik fél a szerződés lejáratá előtt legalább egy hónappal az ellenkezőjét nem kéri, a Szerződés automatikusan újabb, az egyedi előfizetői szerződés időtartamával megegyező határozott időtartamra meghosszabbodik.”

- Szolgáltató jogutód nélkül megszűnik.

#### 11.2. Határozatlan idejű szerződés megszűnése

Határozatlan idejű szerződés megszűnik az alábbi esetekben:

- a felek közös megegyezése;
- bármelyik fél felmondja,
- Előfizető meghal, vagy jogutód nélkül megszűnik,
- Szolgáltató jogutód nélkül megszűnik.

#### 11.3. Előfizetői felmondás

Az Előfizető a *határozatlan idejű előfizetői szerződést* legfeljebb 8 napos felmondási határidővel bármikor jogosult felmondani.

Az Előfizető a *határozott idejű előfizetői szerződést* a határozott idő lejárta előtt az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott esetekben mondhatja fel. Amennyiben a határozott idejű szerződés az Előfizető érdekkörében felmerülő ok miatt idő előtt megszűnik, az Előfizető köteles a hátralévő szerződési időre vonatkozó havi előfizetési díjak megfizetésére. Az Előfizető érdekkörében felmerülő ok különösen

- a) az Előfizető jogszerűtlen felmondása
- b) az Előfizető szerződésszegése miatti jogszerű Szolgáltatói felmondás.

#### 11.4. Szolgáltatói felmondás

A Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondásáról Előfizetőt közvetlenül, írásban – tértivevényes levélben – értesíti. Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató Előfizetőt haladéktalanul értesíti.

A felmondás kötelező tartalmi elemei:

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

Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje az alábbi bekezdésekben meghatározottak kivételével nem lehet kevesebb, mint **60** nap.

A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést **15** napos határidővel a fent részletezett feltételek szerint felmondhatja, ha

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítésétől számított 3 (három) napon belül sem szünteti meg,
- b) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését 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 a szolgáltatást törvénybe ütköző módon, vagy célokra használja.

A Szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldésétől legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlített ki.



Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy 5000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 5000 Ft-ot, vagy ha az Előfizető a díjtartozásösszeget vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybe vétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy – az Eht 137. § feltételei szerint - korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadályozza a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

A Szolgáltató - a másik Szolgáltató kérelmére - köteles felmondani az előfizetői szerződést, ha a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatát másik Szolgáltató használja, vagy a díjat másik Szolgáltató helyett szedi be, és

- a) az Eht 134.§ (6) vagy (7) bekezdésben foglalt feltételek teljesültek, valamint
- b) a harmadik Szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.

## **12. A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete**

Az Előfizető az előfizetői szolgáltatás meghibásodását a Szolgáltató által biztosított, 24 órán keresztül hívható hibabejelentő szolgáltatónál jelentheti be. (2. pont - A Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetősége (cím, telefonszám, nyitva tartási idő), illetve Internetes honlapjának címe.)

A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíti, és azt az adatkezelési szabályok betartásával legalább egy évig megőrzi.

A Szolgáltató a hibabejelentést az Előfizető részére visszaigazolja, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba veszi. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- a) az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;
- b) az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót;
- c) a hibajelenség leírását;
- d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra)
- e) a hiba okát;
- f) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét, vagy eredménytelenségét és annak okát;
- g) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.
- h) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét

Az elvégzett vizsgálat alapján a Szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással köteles az Előfizetőt értesíteni arról, hogy

- a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel,
- b) a hiba kijavítását megkezdte,
- c) a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni.

Valós hiba esetén a Szolgáltató a hibát a bejelentéstől számított 72 órán belül kijavítja. Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében és az Előfizető által

meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás a Felek megállapodása szerinti időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a hibaelhárítási határidő a kiesés időtartamával meghosszabbodik.

Amennyiben az Előfizető jogellenes magatartásával más Előfizetőket is érintő hibaelhárítást hiúsít meg, felel a Szolgáltatónak okozott kárért. Kizárólag a Szolgáltató - illetve megbízottja - jogosult a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett hálózattal kapcsolatos hibák kijavítására. Ha a Szolgáltató a hibaelhárítás során azt állapítja meg, hogy az Előfizető a meghibásodott hálózat javítására a Szolgáltatón kívül mást vett igénybe vagy saját maga kívánta megjavítani és ezzel kárt okozott, az okozott kárt köteles megtéríteni, valamint köteles viselni a Szolgáltatónak a hiba elhárításával kapcsolatban felmerült költségeit.

### **13. Ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)**

A Szolgáltató az előfizetői és felhasználói bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására, az Előfizetők és felhasználók tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtet telefonhálózaton történő eléréssel, internetes eléréssel, valamint - amennyiben az Előfizetők száma az ezret meghaladja - az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben. Az ügyfélszolgálat és a hibabejelentő működési rendjét és elérhetőségét az ÁSZF 2. sz. pontja tartalmazza.

Az ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató havi átlagban az ügyfélszolgálatra munkaidőben érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 120 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését is biztosítja.

A Szolgáltató az Előfizető szolgáltatással kapcsolatos észrevételeit, bejelentéseit, illetőleg a panaszát - amennyiben arra mód van - azonnal, de legkésőbb 30 napon belül megvizsgálja. A vizsgálat lefolytatását követően - az összes információ birtokában - a Szolgáltató elbírálja a panasz jogosságát, és erről - annak elutasítása esetén indokolással ellátva - a válaszát írásba foglalja, és egy példányát az Előfizetőnek átadja, vagy tizenöt napon belül megküldi. A telefonon érkező reklamáció esetén a Szolgáltató a reklamáció természetétől függően - indokolt esetben válaszol csak írásban.

A Szolgáltató az Előfizetőt az ügyfélszolgálatán közzétéve, internetes honlapján, valamint az előfizetői szerződésben tájékoztatja arról, hogy

- a) az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat milyen feltételek szerint teheti meg a Szolgáltatónál, az egyes fogyasztóvédelmi szerveknél, illetve az illetékes hatóságoknál,
- b) az ügyfélszolgálatához érkező egyes panaszokat mennyi időn belül fogja kivizsgálni, és a vizsgálat eredményéről mennyi időn belül és milyen módon értesíti az Előfizetőt,
- c) az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az Előfizető mely fogyasztóvédelmi szervekhez, szervezetekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja, valamint ennek eredményéről értesíti az Előfizetőt. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést a vitatott díjtartozás miatt felmondani.

Ha az Előfizető a bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el 5 napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

Ha a Szolgáltató a bejelentésnek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül - az

Előfizető választása szerint - a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértéke legalább a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértéke.

Az Előfizető kérésére a Szolgáltatónak az adatkezelési szabályok figyelembevételével biztosítani kell, hogy az Előfizető a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt.

Az előfizetői panasz elutasítása esetén követendő eljárást egyebekben a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeinek 14.3 és 18 pontjai határozzák meg, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 38. § (3) bekezdésének figyelembevételével.

#### **14. Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az Előfizetőt megillető kötbér mértéke, a hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az Előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja**

Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében az elektronikus hírközlési Szolgáltató a Felhasználó vagyonaiban okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

A Szolgáltató nem felel az elmaradt haszonért és az Előfizetőt ért nem vagyoni kárért.

A Szolgáltató felelőssége felróhatósága esetén áll fenn, azaz a Szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetve a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az, az adott helyzetben elvárható.

Az előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, amelyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

A Szolgáltató nem felelős a késedelmes, hibás vagy csökkent értékű teljesítésért, ha az alább felsorolt feltételek közül legalább egy teljesül:

- a) a Szolgáltató a hibát a meghatározott óraszámokon belül (2. pont) elhárította,
- b) a hibaelhárítás a Szolgáltatón kívülálló okok miatt volt lehetetlen,
- c) az Előfizető nem jelentette be, vagy késedelmesen jelentette a hibát,
- d) a hibát az Előfizető tulajdonában lévő végberendezés okozta,
- e) a hibát az Előfizető birtokában, tulajdonában lévő végberendezés szakszerűtlen kezelése okozta,
- f) az Előfizető nem, vagy csak késedelmesen biztosította a birtokában lévő végberendezéshez történő bejutást.

Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható. Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a Nemzeti Hírközlési Hatósághoz, illetve a hatóságon belül a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviseletéhez fordulhat.

#### 14.1. Vis maior

Szolgáltató nem felelős a tőle független, érdekkörén kívül eső, előre nem látható (vis maior) okokból történő meghibásodások, szolgáltatási kiesések miatt.

Vis maiornak minősülnek az Ügyfél és a Szolgáltató által előre nem látott és nem befolyásolható alábbi körülmények, amelyek megakadályozzák az ilyen körülményre hivatkozó felet a megfelelő teljesítésben:

- a) tűz, árvíz, belvíz, földrengés, járvány, hurrikán, tornádó és több mint száz éve elő nem fordult súlyosságú vihar, villámcsapás; vagy
- b) hadüzenettel vagy hadüzenet nélkül folytatott háború, zendülés, polgári zavargás, invázió, fegyveres konfliktus, terrorista- vagy szabotázs-cselekmények, robbantás; vagy
- c) sztrájkok, munkáskizárások, kivéve, amelyekben a Szolgáltató alkalmazottai nem vesznek részt.

Szolgáltató ebben az esetben is köteles minden tőle telhetőt megtenni a szolgáltatás biztosítása érdekében.

Vis maior esetén kimaradó szolgáltatásért az Előfizető díjat nem fizet, de kötbért sem érvényesíthet.

#### 14.2. A hibaelhárítási idő nem teljesítése

A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult hibát legfeljebb a Szolgáltató által vállalt óraszámom belül (72 óra) kijavítani.

A rendelkezésre álló, hibaelhárítási határidő nem teljesítése esetén a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra kötbér fizetésére köteles.

Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző - az előző hat hónapban az Előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett - díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.

Ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltatónak az előző bekezdésben meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

A Szolgáltató a jogos kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő elszámolás alkalmával az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az Előfizető választása szerint a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül azt az Előfizető részére egy összegben visszafizeti.

#### 14.3. A viták rendezésének módja

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

A hatósági-, vagy független műszaki szakértői vizsgálat végzésekor a Szolgáltató jogosult jelen lenni. E személyek jegyzőkönyvben rögzített véleményét (mérési eredményeket) a Szolgáltató köteles a meg nem felelés Előfizető részéről történő igazolásául figyelembe venni. A Szakértő költségeit utólagosan az a fél köteles viselni, akinek állításai valótlanok bizonyultak.

A Szolgáltatás igénybe vételével kapcsolatos általános viták:

Utolsó módosítás dátuma: 2009.06.01

Fájl név: S:\Nyilvanos\_mappa\NHH (HIF)\KTV\_ÁSZF\2010\_03\_01\KTV\_ÁSZF (2010\_03\_01).doc

Dokumentum címe: S:\Nyilvanos\_mappa\NHH (HIF)\KTV\_ÁSZF\2010\_03\_01\KTV\_ÁSZF (2010\_03\_01).doc

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

Nemzeti Hírközlési Hatóság Igazgatósága  
(A területi Igazgatóságok címét lásd 18. pont).  
1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: (1) 457-7100, Telefax: (1) 356-5520

Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség  
(A területi szervek címét lásd 18. pont).  
1088 Budapest, József krt. 6. Telefon: (1) 459-4917

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

A Felek az Előfizetői Szerződésből eredő peres jogvitáik rendezése érdekében a területileg illetékes bírósághoz fordulhatnak.

### **15. Az előfizetői végberendezés (készülék) csatlakoztatásának feltételei**

A szolgáltatáshoz szükséges előfizetői végberendezéseket Előfizető a Szolgáltatótól - külön megállapodás keretében -, vagy bármely más forrásból beszerzi, esetleg bérl. Szolgáltató a feladatra alkalmas, a 5/2004. (IV.13.) IHM rendeletben (a rádió-berendezésekről és a távközlő végberendezésekről, valamint megfelelőségük elismeréséről) foglaltaknak megfelelő végberendezésen keresztül szolgáltat.

Az Előfizető köteles az általa csatlakoztatott, a tulajdonában vagy fenntartásában lévő végberendezés műszaki és megbízhatósági paramétereit az üzemeltetés során folyamatosan ellenőrizni, biztosítani a berendezés kifogástalan műszaki állapotát. Az Előfizető felelősséggel tartozik a tulajdonában vagy üzemeltetésében lévő készülék működéséért. Előfizető köteles a szolgáltatáshoz használt berendezéseit rendeltetésszerűen használni.

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatások igénybe vételéhez használt hálózat és végberendezések ellenőrzésére.

Ha az ellenőrzés során a Szolgáltató hiányosságot fedez fel, az Előfizető a felszólítást követő meghatározott időn belül köteles a hiányosságot megszüntetni. Amennyiben az Előfizető nem tesz eleget kötelezettségének, a Szolgáltató jogosult a végberendezés csatlakozását megszüntetni, illetve a szerződés felmondására.

Amennyiben az Előfizető által csatlakoztatott végberendezés mások életét, testi épségét, egészségét veszélyezteti, a Szolgáltató jogosult a szolgáltatás megtagadására és az általa rendelkezésre bocsátott elektronikus hírközlési infrastruktúra leszerelésére.

### **16. A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja és időtartama, az adatok továbbításának biztosítása, az adatbiztonság, valamint az Előfizetőnek, illetve a felhasználónak az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről szóló tájékoztatás**

A Szolgáltató köteles az Előfizetőről az üzleti kapcsolat során tudomására jutott adatokat és információkat a hatályos adat és titokvédelmi jogszabályi rendelkezések szabályai szerint kezelni. A Szolgáltató az Előfizetők személyes adatainak kezelésének feltételeiről adatvédelmi tájékoztatót tart hatályban, amely a jelen ÁSZF 3. számú mellékletét képezi.

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

**17. Az előfizetői szolgáltatások díja, ezen belül egyszeri díjak, rendszeres díjak, és a forgalmi díjak számszerű és egyértelmű mértéke, díjfizetés nélküli szolgáltatások, a díjfizetés és a számlázás módja és ideje**

17.1. A díjazás és számlázás alapelvei

17.1.1. Előfizetési díjak

Az Előfizető által igénybevett szolgáltatásért a Szolgáltató havi előfizetési díjat számláz. Az előfizetési díjakat a 1. számú melléklet tartalmazza.

17.2. Egyszeri díjak mértéke

17.2.1. Bekapcsolási díj

A Szolgáltató a 1. számú melléklet szerinti díjat számítja fel bekapcsolási díjként.

17.2.2. Kiegészítő szolgáltatások hozzáférési díjai

Kiegészítő szolgáltatások díjait az 1. számú melléklet tartalmazza.

A szolgáltató az 1. sz. mellékletben meghatározott szolgáltatási díjaktól eseti vagy időszakos kedvezmények formájában eltérhet.

Kedvezmények nyújtása a Szolgáltató valamennyi Előfizetője, vagy az egyenlő elbánás elvét nem sértve az Előfizetők egy meghatározott csoportja számára lehetséges.

17.3. Számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja

A Szolgáltató az esedékes díjakról havonta egyszer számlát készít és megküldi az Előfizető részére. A belépési díjat Szolgáltató az első számla megküldésekor számlázza Előfizetőnek. A szolgáltatás díjának Előfizető általi előre történő megfizetésére nincs lehetőség.

Szolgáltató havi rendszerességgel számláz a választott szolgáltatásoknak megfelelő havi előfizetési díjakat. Előfizető az egyszeri díjakat a szolgáltatás indítását követően, a havi előfizetési díjakat a tárgyhóban fizeti.

Szolgáltató számlakibocsátásra tárgyhó 5. napjától jogosult. Előfizető részéről fizetendő díj beérkezési határideje a számlán feltüntetett időpont. A számlának a fizetési határidő előtt legalább 8 nappal kell megérkeznie az Előfizetőhöz.

Késedelmes fizetés esetén a kamat mértéke megegyezik a Ptk-ban meghatározott mindenkori késedelmi kamatmértékkel.

Előfizető a szolgáltatás díját akkor is köteles fizetni, ha a rendszert nem használta, illetve saját berendezési hibája miatt arra nem volt képes, kivéve az Előfizető által kért szüneteltetés esetét.

A díjfizetés átutalás, vagy készpénzfizetési átutalás (csekk) formájában történhet, melynek Előfizető által választott módját az Egyéni Előfizetői Szerződésben rögzítik.

**18. A felügyeleti szerv címe, telefonszáma**

*Nemzeti Hírközlési Hatóság*

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

*Nemzeti Hírközlési Hatóság Budapesti Iroda*

Utolsó módosítás dátuma: 2009.06.01

Fájl név: S:\Nyilvanos\_mappa\NHH (HIF)\KTV\_ÁSZF2010\_03\_01\KTV\_ÁSZF (2010\_03\_01).doc

Dokumentum címe: S:\Nyilvanos\_mappa\NHH (HIF)\KTV\_ÁSZF2010\_03\_01\KTV\_ÁSZF (2010\_03\_01).doc

1133 Budapest, Visegrádi u. 100. Telefon: (1) 468-0500, Telefax: (1) 468-0509,

*Nemzeti Hírközlési Hatóság Szegedi Iroda*

6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15. Telefon: (62) 568-300, Telefax: (62) 568-368,

*Nemzeti Hírközlési Hatóság Pécsi Iroda*

7624 Pécs, Alkotmány u. 53. Telefon: (72) 508-800, Telefax: (72) 508-808,

*Nemzeti Hírközlési Hatóság Soproni Iroda*

9400 Sopron, Kossuth L. u. 26. Telefon: (99) 518-500, Telefax: (99) 518-518,

*Nemzeti Hírközlési Hatóság Debreceni Iroda*

4025 Debrecen, Hatvan u. 43. Telefon: (52) 522-122, Telefax: (52) 417-857,

*Nemzeti Hírközlési Hatóság Miskolci Iroda*

3529 Miskolc, Csabai kapu 17. Telefon: (46) 555-500, Telefax: (46) 411-475

### **Területi Fogyasztóvédelmi Felügyelőségek**

*Budapest Főváros Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség*

1088 Budapest, József krt. 6 Levélcím: 1364. Budapest, Pf. 234.

E-mail: bpfogyved@felugyeloseg.datanet.hu

Tel: 1/459-4917 Fax: 1/459-4870

*Baranya Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség*

7621 Pécs, József Attila u. 19. Levélcím: 7601 Pécs. Pf. 241.

E-mail: mailto:fogyasztovedelem@barko.hu

Tel: 72/215-904 Fax: 72/525-572

*Bács-Kiskun Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség*

6000 Kecskemét, Deák Ferenc tér 3. Levélcím: 6001 Kecskemét. Pf. 452.

E-mail: bacsifogy@matavnet.hu

Tel: 76/513-765 Fax: 76/513-710

*Békés Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség*

5600 Békéscsaba, József Attila u. 2-4. Levélcím: 5601 Békéscsaba Pf. 284.

E-mail: fvfbekes@bhn.hu

Tel: 66/441-352

*Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség*

3541 Miskolc, Győri kapu 24/b Levélcím: 3541 Miskolc, Pf. 184.

E-mail: fvfborsod@chello.hu

Tel: 46/500-380 Fax: 46/500-381

*Csongrád Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség*

6741 Szeged, Török u. 8 Levélcím: 6741 Szeged, Török u. 8.

E-mail: fogyved1@vnet.hu

Tel: 62/420-931 Tel: 62/420-566 Fax: 62/425-335

*Fejér Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség*

8000 Székesfehérvár, Piac tér 12-14. Levélcím: 8002 Székesfehérvár Pf. 242.

E-mail: fogyved@felugyeloseg.alba.hu

Tel: 22/514-791 Fax: 22/311-577

*Győr-Moson-Sopron Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség*

9022 Győr, Árpád út 32. Levélcím: 9002 Győr, Pf. 510.

---

Utolsó módosítás dátuma: 2009.06.01

Fájl név: S:\Nyilvanos\_mappa\NHH (HIF)\KTV\_ÁSZF2010\_03\_01\KTV\_ÁSZF (2010\_03\_01).doc

Dokumentum címe: S:\Nyilvanos\_mappa\NHH (HIF)\KTV\_ÁSZF2010\_03\_01\KTV\_ÁSZF (2010\_03\_01).doc

E-mail: fogyvedgyo@konyv.kozig.b-m.hu  
Tel: 96/514-484 Tel: 96/514-485 Fax: 96/514-488

*Hajdú-Bihar Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség*  
4024 Debrecen, Vármegyeháza u. 1/A. Levélcím: 4002 Debrecen, Pf. 262.  
E-mail: fogyved.hajdu@hbmo.hu  
Tel: 52/410-501 Fax: 52/507-598

*Heves Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség*  
3300 Eger, Kossuth Lajos u. 9. Levélcím: 3301 Eger, Pf. 310.  
E-mail: hevmegyhivatal@matavnet.hu  
Tel: 36/517-138 Fax: 36/517-206

*Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség*  
5000 Szolnok, Ságvári krt. 4. 10.em. Levélcím: 5001 Szolnok, Pf. 218  
E-mail: fogyboros@broadband.hu  
Tel: 56/343-603

*Komárom-Esztergom Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség*  
2800 Tatabánya, Fő tér. 36. Levélcím: 2801 Tatabánya, Pf. 167.  
E-mail: kozighivkom@konyv.kozig.b-m.hu  
Tel: 34/517-134 Fax: 34/511-217

*Nógrád Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség*  
3100 Salgótarján, Rákóczi út 36. Levélcím: 3101 Salgótarján, Pf. 95.  
E-mail: fvf@nograd.hu  
Tel: 32/520-489 Tel: 32/520-474 Fax: 32/520-490

*Pest Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség*  
1052 Budapest, Városház u. 7. Levélcím: 1364 Budapest, Pf. 270.  
E-mail: pestmfvf@hotmail.com  
Tel: 1/318-2681 Fax: 1/318-1639

*Somogy Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség*  
7400 Kaposvár, Fő u. 57. Levélcím: 7401. Kaposvár, Pf. 281.  
E-mail: fogyisom@axelero.hu  
Tel: 82/410-026 Fax: 82/424-151

*Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség*  
4400 Nyíregyháza, Hősök tere u. 5. Levélcím: 4400 Nyíregyháza, Pf. 145  
E-mail: kozighivsza@konyv.kozig.b-m.hu  
Tel: 42/310-705 Fax: 42/310-705

*Tolna Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség*  
7100 Szekszárd, Szent István tér 11-13 Levélcím: 7101 Szekszárd, Pf. 249.  
E-mail: koziginftol@konyv.kozig.b-m.hu  
Tel: 74/501-260 Fax: 74/411-749

*Vas Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség*  
9701 Szombathely, Berzsényi D. tér 1 Levélcím: 9701 Szombathely, Pf. 208.  
E-mail: fogyved@enternet.hu  
Tel: 94/506-510 Fax: 94/312-177

*Veszprém Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség*  
8201 Veszprém, Megyeház tér 1. Levélcím: 8200 Veszprém, Pf. 184.

Utolsó módosítás dátuma: 2009.06.01

Fájl név: S:\Nyilvanos\_mappa\NHH (HIF)\KTV\_ÁSZF2010\_03\_01\KTV\_ÁSZF (2010\_03\_01).doc

Dokumentum címe: S:\Nyilvanos\_mappa\NHH (HIF)\KTV\_ÁSZF2010\_03\_01\KTV\_ÁSZF (2010\_03\_01).doc



E-mail: fogyvedvesz@konyv.kozig.b-m.hu  
Tel: 88/579-342 Fax: 88/579-337

*Zala Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség*  
8900 Zalaegerszeg, Kosztolányi Dezső u. 10. Levélcím: 8901 Zalaegerszeg, Pf. 222.  
E-mail: fogyvedzal@konyv.kozig.b-m.hu  
Tel: 92/313-597

## **19. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége**

A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételeket és azok kivonatát az ügyfélszolgálatán, illetve internetes oldalán hozzáférhetővé teszi. A Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeit és Általános Szerződési Feltételeinek kivonatát - igény esetén - térítésmentesen előfizetői számára rendelkezésre bocsátja.

Az Általános Szerződési Feltételeket - azok minden módosítása esetén a módosítás hatálybalépését 30 nappal megelőzően - nyilvánosságra hozza a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, illetve honlapján ingyenesen elérhetővé teszi.

**1. számú melléklet**  
**Műsor-jel elosztási szolgáltatás, csatornakiosztás és előfizetési díjak**

**GYÉKÉNYES TELEPÜLÉS**

Kábeltévé szolgáltatási csomag tartalma					
Bruttó havi díj	s.sz.	Név	Műsor jellege	Nyelv	Csatorna
<b>Soros hálózati csomag (Gyékényes)</b> nettó dj: 833 Ft, ÁFA: 208 Ft <b>bruttó díj: 1.041,- Ft/hó</b>	1	m1	közszolgálati	magyar	O2 (oirt)
	2	m2	közszolgálati	magyar	O4
	3	TV2	kereskedelmi	magyar	O10
	4	Duna TV	közszolgálati	magyar	O3
	5	RTL Klub	kereskedelmi	magyar	O5
	6	Mini-Max	gyerekműsor	magyar	S8 (sonder)
	7	Sport 1	sport	magyar	O11
	8	A-TV	kereskedelmi	magyar	O7
	9	SAT-1	kereskedelmi	német	A7
	10	RTL	kereskedelmi	német	S11
	11	Hálózat TV	közszolgálati	magyar	O9
	12	PRO7	kereskedelmi	német	S12
	13	Helyi hirdetési csatorna	helyi é. csatorna	magyar	A8

A szolgáltatás csomag soros hálózaton vehető igénybe 2008.06.01-től.

A szolgáltatás csomag kizárólag határozatlan idejű szerződéssel vehető igénybe.

Gyékényes település kábeltélevíziós hálózatának korszerűsítése (csillagpontos átalakítása) után, a szolgáltatási csomag további igénybevételének lehetősége megszűnik.

## ZÁKÁNY TELEPÜLÉS

Kábeltévé szolgáltatási csomag(ok) tartalma					
Bruttó havi díj	s.sz.	Név	Műsor jellege	Nyelv	Csatorna
<b>Soros hálózati csomag (Zákány)</b> nettó dj: 1 133 Ft, ÁFA: 283 Ft <b>bruttó: 1 416,- Ft/hó</b>	1	SPORT1	Sport	Magyar	C2
	2	Duna Tv	Közszolgálati	Magyar	02
	3	RTL klub	Kereskedelmi	Magyar	03
	4	Film+	Film	Magyar	S5
	5	HÍR TV	Hírműsorok	Magyar	S6
	6	Nat.Geo	Ismeretterjesztő	Magyar	A6
	7	Viasat 3	Szórakoztató	Magyar	A7
	8	RTL2	Kereskedelmi	Német	A8
	9	TV2	Kereskedelmi	Magyar	07
	10	M2	Közszolgálati	Magyar	08
	11	Helyi csatorna (alsó)	képújság	Magyar	09
	12	M1	Közszolgálati	Magyar	010
	13	ATV	Hírműsor	Magyar	011
	14	VOX	Kereskedelmi	Német	F1
	15	ECHO TV	Gazd hírek	Magyar	S12
	16	Autonómia Duna2	Közszolgálati	Magyar	S13
	17	Minimax	Gyerekműsor	Magyar	S14
	18	Poén	Humor	Magyar	S15

A szolgáltatás csomag soros hálózaton vehető igénybe 2008.06.01-től.

A szolgáltatás csomag kizárólag határozatlan idejű szerződéssel vehető igénybe.

Zákány település kábeltévézési hálózatának korszerűsítése (csillagpontos átalakítása) után, a szolgáltatási csomag további igénybevételének lehetősége megszűnik.

## VÍZVÁR TELEPÜLÉS

Kábeltévé szolgáltatási csomag(ok) tartalma					
Csomag	s.sz.	Név	Műsor jellege	Nyelv	Csatorna
<b>Alap csomag</b>	1	Sport-1	Sport	Magyar	S4
	2	Minimax/A+	Rajzfilm	Magyar	S5
	3	Hálózat TV	Közszolgálati	Magyar	S6
	4	Film+	Filmek	Magyar	S7
	5	National Geographic	Tudomány, dok.	Magyar	S8
	6	Magyar ATV	Általános	Magyar	S9
	7	Info csatorna	Helyi érdekű m.	Magyar	S10
	8	M1	Közszolgálati	Magyar	E5
	9	M2	Közszolgálati	Magyar	E6
	10	Duna TV	Közszolgálati	Magyar	E7
	11	Autonómia	Közszolgálati	Magyar	E8
	12	Hír TV	Hírek	Magyar	E9
	13	RTL Klub	Közszolgálati	Magyar	E10
	14	TV-2	Közszolgálati	Magyar	E11
	15	PAX TV	Vallási-etikai	Magyar	E12
<b>Családi csomag</b> (az alapsomag csatornáin felül még az alábbi műsorcsatornák)	16	Disney	Gyermek	Magyar	S15
	17	SportKlub	Sport	Magyar	S16
	18	Discovery	Dokumentum	Magyar	S17
	19	Discovery Science	Tudományos	Magyar	S18
	20	Discovery Travel & Living	Utazás, kaland	Magyar	S19
	21	Animal Planet	Állatok	Magyar	S20
	22	F&H	Halász-vadász	Magyar	S21
	23	Nóta TV	Mulatós, operett	Magyar	S22
	24	Film+2	Filmek	Magyar	S23
	25	Poén	Humor	Magyar	S24
	26	Hallmark	TV film	Magyar	S25
	27	Sorozat+	Sorozatok	Magyar	S26
	28	Cool TV	Családi szórak.	Magyar	S27
	29	AXN	Akciónfilm	Magyar	S28
	30	AXN Sci-Fi	Tud.-fant.	Magyar	S29
	31	AXN Crime	Bűnügyi, akció	Magyar	S30
	32	Movies24	TV film	Magyar	S31
	33	Reflektor	Sztárvilág	Magyar	S32
	34	MusicMIX/SuperONE	Zene + felnőtt t.	Magyar	S33

A szolgáltatás csomag a csillagpontos hálózaton vehető igénybe 2010.03.01-től.

2010.03.01-től a „soros” hálózati csomag nem vehető igénybe.

**A szolgáltatás csomagok igénybevételi díját az alábbi táblázat tartalmazza:**

<b>Szolgáltatási csomag neve</b>	<b>Határozatlan idejű szerződéssel</b>	<b>1 éves szerződéssel</b>	<b>2 éves szerződéssel</b>
<b>Alapcsomag</b>	<b>2.490,- Ft</b> (1.992,- Ft + ÁFA)	<b>1.990,- Ft</b> (1.592,- Ft + ÁFA)	<b>1.490,- Ft</b> (1.192,- Ft + ÁFA)
<b>Családi csomag</b>	<b>3.990,- Ft</b> (3.192,- Ft + ÁFA)	<b>3.490,- Ft</b> (2.792,- Ft + ÁFA)	<b>2.990,- Ft</b> (2.392,- Ft + ÁFA)

**A szolgáltatás csomagok igénybevételi díja internet kedvezménnyel (2 éves határozott idejű szerződéssel):**

	<b>Net-Plus 1024 csomag mellé</b>	<b>Net-Plus 2048 csomag mellé</b>	<b>Net-Plus 4096 csomag mellé</b>	<b>Net-Plus 8192 csomag mellé</b>
<b>Alapcsomag</b>	<b>1.400,- Ft</b> (1.120,- Ft + ÁFA)	<b>1.300,- Ft</b> (1.040,- Ft + ÁFA)	<b>1.100,- Ft</b> (880,- Ft + ÁFA)	<b>1.000,- Ft</b> (800,- Ft + ÁFA)
<b>Családi csomag</b>	<b>2.800,- Ft</b> (2.240,- Ft + ÁFA)	<b>2.590,- Ft</b> (2.072,- Ft + ÁFA)	<b>2.500,- Ft</b> (2.000,- Ft + ÁFA)	<b>1.700,- Ft</b> (1.360,- Ft + ÁFA)

Külön díjazás ellenében igénybe vehető, választható kiegészítő szolgáltatások és díjak	Nettó [Ft]	ÁFA (25%)	Bruttó [Ft]
<b>Belépési / bekötési díj</b> (normál műszaki tartalom szerinti házbekötés)	15 000	3.750	<b>18.750</b>
<b>Belépési / bekötési díj</b> (normál műszaki tartalmat meghaladó házbekötés)	<b>Egyedi árajánlat alapján</b> (ÁSZF 4. pontja szerint)		
<b>Előfizetői végpont áthelyezési díja</b> (szolgáltatási területen belül)	6 000	1 500	<b>7 500</b>
<b>Előfizetői végpont áthelyezési díja</b> (épületen belül)	3 500	875	<b>4 375</b>
<b>Normál kiszállási díj, 72 órán belül (Ft/alkalom)</b>	3 000	750	<b>3 750</b>
<b>Sürgősségi kiszállás díja, 4 órán belül (Ft/km)</b>	80	20	<b>100</b>
<b>További vételi hely kiépítési díja (Ft/csatlakozás)</b>	3 000	750	<b>3 750</b>
<b>Előfizetői készülék programozása, beállítása (Ft/készülék)</b>	2 000	500	<b>2 500</b>
<b>Szüneteltetés adminisztrációs díja (Ft/hó)</b>	250	63	<b>313</b>
<b>Visszakapcsolási díj</b> (ha a kikapcsolás díjhátralék miatt történt)	1 500	375	<b>1 875</b>
<b>Visszakapcsolási díj</b> (ha a kikapcsolás szüneteltetés miatt történt)	<b>Díjmentes</b> ( a szüneteltetés díja tartalmazza)		
<b>Elállási díj</b> (belépési díj 30%-a)	5 000	1 250	<b>6 250</b>
<b>Fizetési felszólítás adminisztrációs díja</b>	400	100	<b>500</b>
<b>Előfizető által fizetendő kötbér</b>	<b>a jogellenes jelvételezéssel érintett programcsomag hat havi díja 20%-ának megfelelő összeg</b>		

## 2. számú melléklet

### Átadás-átvételi jegyzőkönyv - Műsorjel elosztási szolgáltatás üzembe helyezéséről, szolgáltatás megkezdéséről

amely az alább megnevezett elektronikus hírközlési szolgáltató (a továbbiakban: Szolgáltató) és ügyfele (a továbbiakban: Előfizető) között jött létre műsorjel elosztási szolgáltatás igénybevétele, a szolgáltatás üzembe-helyezése, és szolgáltatási jogviszony létesítése kapcsán.

SZOLGÁLTATÓ ADATAI
<b>Név: Techno-Tel Távközlési és Informatikai, Kivitelező Szolgáltató Kft.</b> Székhely: 8600 Siófok, Bajcsy-Zs. u. 212. Szolgáltató ügyfélkapcsolati helye: 8600 Siófok, Bajcsy-Zsilinszky u. 212. Adria Park Vállalkozói Központ Levélcím: 8601 Pf.: 34 Bankszámlaszám: MKB Bank Nyrt. 10300002-10318420-49020028 Adószám: 13036371-2-14 Cégbíróság és cégjegyzékszám: Somogy Megyei Bíróság Cégbírósága, Cg. 14-09-305399 Telefon: <b>06-40-200-672</b> (kék szám, helyi tarifával hívható) Fax: 06-84-506-871 E-mail cím: <a href="mailto:ugyfelszolgalat@technotel.hu">ugyfelszolgalat@technotel.hu</a> vagy <a href="mailto:info@technotel.hu">info@technotel.hu</a> ; Honlap: <a href="http://www.techno-tel.hu">www.techno-tel.hu</a>

ELŐFIZETŐ ADATAI	Az Előfizető tölti ki!
<b>Név</b> (magán személy esetén):	
<b>Anyja neve:</b>	
<b>Születési hely:</b>	
<b>Születési idő:</b>	
<b>Személyi igazolvány száma:</b>	
<b>Cégnév</b> (üzleti előfizető esetén):	
<b>Cégbíróság és cégjegyzékszám:</b>	
<b>Adószám:</b>	
<b>Számlavezető pénzüintézet neve:</b>	
<b>Bankszámlaszám:</b>	
<b>Cím</b> (irányítószám, település, utca, házsám):	
<b>Számlázási és levelezési cím</b> (ha eltér a lakcímtól): (irányítószám, település, utca, házsám):	
<b>Kapcsolattartó elérhetősége:</b>	
Vezetékes telefon: 06 – (.....) .....-.....	Mobil telefon: 06 – (.....) .....-.....
.....	
Telefax szám: 06 – (.....) .....-.....	<b>E-mail cím:</b> .....@.....

## ELŐFIZETŐI NYILATKOZATOK

Az Előfizetőnek nyilatkoznia kell arról, hogy a szolgáltatást Egyéni Előfizetőként vagy nem Egyéni Előfizetőként kívánja igénybe venni. Amennyiben az Előfizető a nyilatkozattételt elmulasztja, a Szolgáltató ezt úgy tekinti, hogy az Előfizető a szolgáltatást Egyéni Előfizetőként kívánja igénybe venni kivéve, ha az Előfizető adatiból egyértelműen kiderül, hogy gazdálkodó szervezetről van szó. A gazdálkodó szervezet, minden esetben Üzleti/Intézményi Előfizetőnek minősül. Az Előfizető az előfizetői szerződés fennállása alatt az általa tett nyilatkozatot írásban bármikor visszavonhatja, illetve módosíthatja.

### **Nyilatkozat az Előfizetői jellegről:**

*Az előfizetői szerződés megkötésekor az Előfizető köteles nyilatkozni arról, hogy a szolgáltatást egyéni előfizetőként, vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni. Az Előfizető az előfizetői szerződés hatálya alatt az ügyfélszolgálat igénybevételével nyilatkozatát bármikor visszavonhatja, vagy módosíthatja.*

Kérjük, jelölje be választását:  Egyéni előfizető  Nem egyéni előfizető

### **Nyilatkozat a személyes adatok felhasználásáról:**

*A jelen szerződés Előfizetője nyilatkozom, hogy ismerem és elfogadom az Általános Szerződési Feltételek – Adatkezelés, adatbiztonság tájékoztatóban foglaltakat, továbbá hozzájárulok ahhoz, hogy a Szolgáltató az adataimat a szolgáltatáshoz, a minőség javításához, illetve annak az előfizetői igények szerinti bővítése céljából, közvélemény- vagy piackutatás, valamint direkt marketing céljából szükséges adatkezelés megvalósításához a jogszabályi előírások és a tájékoztató rendelkezései megtartásával kezelje.*

*A jelen szerződés Előfizetője nyilatkozom, hogy tisztában vagyok az adatkezeléshez való hozzájárulás önkéntes jellegével, annak céljával és megvalósítási módjával, és tudomásul veszem, hogy további információért vagy a nyilatkozatom megváltoztatásáért az ügyfélszolgálathoz kell fordulnom. (Az adatkezelési nyilatkozatot csak írásban lehet megváltoztatni.)*

## SZOLGÁLTATÁSI AJÁNLAT

A választható díjsomagok tartalma és a szolgáltatási díjak (egyszeri díj, havidíj, szerződés időtartama) a jegyzőkönyvhöz csatolt **1. sz. mellékletben** található.

## INFORMÁCIÓK

Tisztelt Ügyfelünk! A műsorjel elosztási szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos adatait jelen átadás-átvételi jegyzőkönyvben szereplő tartalommal rögzítjük a számítógépes nyilvántartó rendszerünkben. A számítógépes rendszerből kinyomtatott és a Szolgáltató által aláírt egyedi előfizetői szerződést, az első számlával együtt postai úton fogja megkapni.

Kérjük, ellenőrizze a rögzített adatok helyességét, és eltérés esetén értesítse ügyfélszolgálatunkat!

**A postán megküldött egyedi előfizetői szerződés az Általános Szerződési Feltételekben foglaltak, az Előfizető által aláírt átadás-átvételi jegyzőkönyv (jelen dokumentum), és a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos ráutaló magatartás alapján aláírás nélkül is érvényes!**

A Szolgáltató a „Kapcsolattartó elérhetősége” pontban megadott e-mail címre küldi az előfizetői tájékoztatóval kapcsolatos értesítéseit (értesítések tervezett karbantartási munkákról, a hibabejelentések lezárásáról, a számlafizetéssel kapcsolatos információkról).



## ELŐFIZETŐ ÁLTAL IGÉNYELT SZOLGÁLTATÁSI CSOMAG

Soros hálózati csomag:

Szerződés időtartama:  Határozatlan

Fizetési mód:  Csekk  Csoportos beszedés  Banki átutalás

Díjfizetés gyakorisága:  Havi  Féléves  Éves

## ELŐFIZETŐI CSATLAKOZÁSI PONT ADATAI

Ingtatlan címe (irányítószám, település, utca, házszám vagy HRSz): .....

.....

Használat jogcíme:  Tulajdonos  Hozzá tartozó  Bérelő/Albérelő

## MŰSZAKI AZONOSÍTÓK

Fejállomás / ONU:

TAP azonosító:

Aljzat azonosító:

## TÁJÉKOZTATÁS AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ÉS AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT ELÉRHETŐSÉGÉRE VONATKOZÓAN

A Szolgáltató Általános Szerződési Feltételei (ÁSZF) a [www.techno-tel.hu](http://www.techno-tel.hu) oldalon érhető el, illetve megtekinthető a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán (8600 Siófok, Bajcsy-Zs. u. 212.).

A hibabejelentéssel és a számlapanasszal előfizető a szolgáltató ügyfélszolgálatán élhet.

- Ügyfélszolgálat telefonszáma: **+36 40 200 672** (helyi tarifával hívható „kék” szám)
- Ügyfélszolgálat levelezési cím: 8601 Siófok, Pf.: 34.
- Ügyfélszolgálat telefaxszáma: +36 84 506 871
- Ügyfélszolgálat e-mail címe: [ugyfelszolgalat@technotel.hu](mailto:ugyfelszolgalat@technotel.hu)
- Hibabejelentés e-mail címe: [hiba@technotel.hu](mailto:hiba@technotel.hu)

## TÁJÉKOZTATÁS JOGORVOSLATI ÉS PANASZTÉTELI LEHETŐSÉGEKRŐL

Az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az előfizető a Nemzeti Hírközlési Hatósághoz és a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez, a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez valamint bírósághoz fordulhat. Az ezzel kapcsolatos részletes szabályokat az ÁSZF tartalmazza.

**FIGYELEMFELHÍVÁS SZOLGÁLTATÁSI JOGVISZONY LÉTREJÖTTÉRE ÉS  
JOGKÖVETKEZMÉNYEKRE**

Alulírott jelen jegyzőkönyv aláírásával kijelentem, hogy:

- a Szolgáltató szolgáltatási ajánlatát megismertem és elfogadom,
- a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeit, és az abban foglaltakat megismertem és elfogadom,
- jelen jegyzőkönyv alapján üzembe helyezett műsorjel elosztási szolgáltatás működéséről meggyőződtem,
- a szolgáltató tulajdonát képező technikai eszközök felelős megőrzésére, és visszaszolgáltatására kötelezettséget vállalok,
- tudomással bírok arról, hogy jelen jegyzőkönyv aláírásával és az előfizetői szolgáltatás igénybe vételével, a szolgáltatási jogviszony létrejött, a Szolgáltató a mai naptól a szolgáltatással kapcsolatos díjak számlázására jogosult.

**MELLÉKLETEK**

1. sz. melléklet: Szolgáltatási ajánlat (díjcsomagok tartalma, és szolgáltatási díjak)

**Kelt:** ....., 200.... év ..... hó ..... nap

-----  
**Aláírás\*:**

\* Üzleti előfizető esetén cégszerű aláírás

**AZ INGATLAN TULAJDONOSÁNAK HOZZÁJÁRULÓ NYILATKOZATA**

Alulírott hozzájárulok ahhoz, hogy az "ELŐFIZETŐ ADATAI" pontban megadott természetes/jogi személy, az „ELŐFIZETŐI CSATLAKOZÁSI PONT ADATAI” pontban megjelölt, tulajdonomat képező ingatlanon, ezen szerződésben szereplő elektronikus hírközlési szolgáltatásokat igénybe vegye, Szolgáltató az előfizetői csatlakozási pontot kiépítse.

**Kelt:** ....., 200.... év ..... hó ..... nap

-----  
**Tulajdonos aláírása\*:**

## Egyedi Előfizetői Szerződés

Amely létrejött az „Ügyfél adatai” bekezdésben meghatározott Előfizető és a Techno-Tel Távközlési és Informatikai Kivitelező és Szolgáltató Kft. (továbbiakban Szolgáltató) között távközlési szolgáltatásra, egyedi feltételekkel. Jelen dokumentum a Szolgáltató számítógépes ügyfélkezelő rendszerével, gépi úton került kinyomtatásra. Az Egyedi Előfizetői Szerződésben szereplő adatok és feltételek megegyeznek a Felek közt **«szszolg\_ind\_datum»**-n (hónap/nap/év) felvett „ÁTADÁS-ÁTVÉTELI JEGYZŐKÖNYV, vezetékes műsorelosztó szolgáltatás üzembe-helyezéséről, szolgáltatás megkezdéséről” című dokumentumban foglaltakkal. Hivatkozott jegyzőkönyv, a feltételek megismerését és elfogadását, az előfizetői jogviszony létrejöttét az Előfizető részéről igazoló dokumentum. Egyedi Előfizetői Szerződés az előfizetői jogviszony feltételeinek Szolgáltató által történő visszaigazolására szolgál. Joghatású eljárás esetén a hivatkozott két dokumentumot együttesen kell tekinteni és kezelni.

### I. SZERZŐDŐ FELEK ADATAI

SZOLGÁLTATÓ ADATAI	
<b>Név: Techno-Tel Távközlési és Informatikai, Kivitelező Szolgáltató Kft.</b>	
Székhely: 8600 Siófok, Bajcsy-Zsilinszky u 212.	Bankszámlaszám: 10300002-10318420-49020028
Cégjegyzékszám: 14-09-305399	Adószám: 13036371-2-14

ÜGYFÉL ADATAI	
<b>Név (magán személy esetén):</b> «ufugyfelnev»	<b>Üzleti Előfizetőnél Cégnév (magánszemélynél rövid név):</b> «ufugyfelnev1»
Anyja neve: «ufanyja_n»	Adószám: «ufadoazon»
Születési idő (hónap/nap/év): «ufszul_ido»	<b>Számlavezető pénztézet neve:</b> «ufpenzint»
Személyi igazolvány szám: «ufszigszam»	Bankszámlaszám: «ufbankszla»
<b>Tartózkodási hely, székhely (irányítószám, település, utca, házszám):</b> «uft_cim_irszam» «uft_cim_varos», «uft_cim_utca» út/utca «uft_cim_hazszam» sz. «uft_cim_emelet» emelet «uft_cim_ajto» ajtó	
<b>Számlázási és levelezési cím:</b> «ufsz_cim_irszam» «ufsz_cim_varos», «ufsz_cim_utca» út/utca «ufsz_cim_hazszam» sz. «ufsz_cim_emelet» emelet «ufsz_cim_ajto» ajtó	
<b>Kapcsolattartó elérhetősége:</b> «ufkepv_nev»	Telefon: «ufkepv_tel»
E-mail cím: «ufkepv_email»	Telefax szám: «ufkepv_fax»

### II. A SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA

EGYEDI SZERZŐDÉS KEZDETE, IDŐTARTAMA	
<b>Szerződéskötés ideje (hónap/nap/év):</b> «szszerzkotes_datum»	<b>Szolgáltatás megkezdésének ideje (hónap/nap/év):</b> «szszolg_ind_datum»
<b>Szerződés időtartama:</b> «szszerz_tartam_szovegesen» («szszerz_tartam»)	<b>Szerződés vége (hónap/nap/év):</b> «szszerz_vege» (Határozatlan idejű szerződés esetén: 9999-99-99)

### III. SZOLGÁLTATÁSI CSOMAG ÉS SZERZŐDÉS AZONOSÍTÓK

AZONOSÍTÓ	
Szerződésszám: «szszerzszam»	Az igénybevett szolgáltatási csomag neve: «cmegnev»
A szolgáltatásért fizetendő díjak: «havidij»	Díjfizetés gyakorisága:
<i>A szolgáltatással kapcsolatos egyéb feltételek a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeinek 1. sz. mellékletben szerepelnek.</i>	

### IV. ELŐFIZETŐI NYILATKOZATOK

Az előfizető hozzájárulása az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 157. § (2) bekezdésében foglalt adatállományon kívüli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak az e törvényben meghatározott céloktól eltérő felhasználásához.

Nyilatkozat a személyes adatok felhasználásáról: Az átadás-átvételi jegyzőkönyv tartalmazza.

Nyilatkozat az Előfizető jellegéről:  Egyéni előfizető  Nem egyéni előfizető

### V. MŰSZAKI NYILVÁNTARTÁSI ADATOK

ELŐFIZETŐI CSATLAKOZÁSI PONT	
Előfizetői csatlakozási pont címe:	Előfizetői végberendezés típusa:
Szekrény / akna - TAP (csillagpont):	Előfizetői végberendezés gyári száma:

## II. TOVÁBBI SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

### 1. SZERZŐDÉSI DOKUMENTUMOK

Az Egyedi Előfizetői Szerződés elválaszthatatlan részét képezik: ÁTADÁS-ÁTVÉTELI jegyzőkönyv (a Szolgáltató példánya) és az Általános Szerződési Feltételek (megtekinthető az Ügyfél-szolgálati Irodában, vagy letölthető a Szolgáltató honlapjáról).

### 2. SZERZŐDÉS TÁRGYA

A Szolgáltató vezetékes műsorjel elosztási szolgáltatást biztosít az Előfizető részére, jelen szerződésben rögzített feltételekkel, amennyiben az Előfizető a szolgáltatásra Szerződést köt, és a mellékletben meghatározott díjat megfizeti.

Szolgáltatás CPA besorolása:

Vezetékes műsorjel elosztó szolgáltatás

- 60.20.1 Televízió műsorelosztás, analóg
- 60.10.1 Rádió műsorelosztás, analóg

A szolgáltatás hozzáférési pontja a Szolgáltató berendezésének interfésze, mellyel ahhoz a távközlő hálózathoz csatlakozik, melyen keresztül Előfizető a szolgáltatást igénybe veszi.

### 3. A SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA

A Szolgáltató határozatlan időtartamú illetve határozott időtartamú előfizetői szerződéseket köt. Jelen szerződés érvényessége a szerződés létrejöttét követően a II. fejezetben meghatározott időtartamra szól. Szerződés létrejötté az ÁSZF 7.1. pontjában leírt feltételek teljesülésével valósul meg.

#### 3.1. A SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE:

Az előfizetői szerződés megszűnésének, szüneteltetésének, a szolgáltatás korlátozásának továbbá a szerződésszegés jogkövetkezményeit, feltételeit az Internet ÁSZF 10, ill. 11. pontja részletesen szabályozza.

A határozott idejű szerződést Előfizető, Szolgáltató szerződésszegése esetén, 15 napos felmondási idővel felmondhatja. Amennyiben a Szolgáltató a Szerződésszegést a felmondási idő alatt orvosolja, úgy a felmondás hatályát veszti.

Amennyiben a határozott idejű Szerződés az Előfizető érdekkörében felmerülő ok miatt idő előtt megszűnik, az Előfizető köteles a hátralévő Szerződési időre vonatkozó havi előfizetési díjak megfizetésére. Az Előfizető érdekkörében felmerülő ok különösen:

- az Előfizető jogszerűtlen felmondása,
- az Előfizető szerződésszegése miatti jogszerű Szolgáltatói felmondás.

### 4. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAE LHÁRÍTÁS

#### 4.1. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

A Szolgáltató ügyfélszolgálati és 24 órán keresztül hívható készenléti hibabejelentő szolgálatot működtet. Előfizető az ügyfélszolgálatot nyitva tartási időben telefonon vagy személyesen, illetve levélben vagy elektronikus úton keresheti fel.

- Ügyfélszolgálat címe: **Siófok, Bajcsy-Zs. u. 212.**
- Ügyfélszolgálat levelezési címe: **8601 Siófok, Pf.: 34.**
- Ügyfélszolgálat nyitva tartása: **H-CS 8-12 és 13-16 óráig; P: 8-12 és 13-15 óráig**
- Az ügyfélszolgálat és hibabejelentő telefonszáma: **06-40-200-672** (kék szám, helyi tarifával hívható)
- Az ügyfélszolgálat fax száma: **06-84-506-871**
- Az ügyfélszolgálat elektronikus levélcíme: [ugyfelszolgalat@technotel.hu](mailto:ugyfelszolgalat@technotel.hu)
- Az ügyfélszolgálat működési rendje, elérhetősége: **24 órán keresztül hívható** (munkaidőben operátor, munkaidő után üzenetrögzítő)
- Hibabejelentő működési rendje megegyezik az ügyfélszolgálat működési rendjével. **24 órán keresztül**

**hívható** (munkaidőben operátor, munkaidő után üzenetrögzítő)

- Hibabejelentő elérhetősége külön e-mail címe: [hiba@technotel.hu](mailto:hiba@technotel.hu)
- A Szolgáltató Internetes honlapjának címe: [www.technotel.hu](http://www.technotel.hu)

#### 4.2. HIBAE LHÁRÍTÁS

Hibabejelentést az Előfizető telefonon, elektronikus levélben, postai levélben, és telefaxon tehet. A Szolgáltató a hibabejelentés adatait rögzíti, nyilvántartásba veszi, egy évig megőrzi.

A Szolgáltató által vállalt hibaelhárítási időket az Internet ÁSZF 5. pontja tartalmazza.

#### 4.3. MINŐSÉGI PARAMÉTEREK

Szolgáltató által vállalt minőségi paramétereket az Internet ÁSZF 6. pontja tartalmazza részletesen.

#### 4.4. DÍJFIZETÉS

A Szolgáltató az esedékes díjakról havonta számlát küld az Előfizetőnek, melynek összegét Előfizető a számlán feltüntetett időpontig befizetéssel vagy banki átutalás formájában egyenlíti ki. Amennyiben az Előfizető a számlát a hónap végéig nem kapja kézhez, úgy ezt az ügyfélkapcsolati helyen jeleznie kell.

Az egyszeri (belépési) díjat a szolgáltató az első számla megküldésekor számlázza az Előfizetőnek. Az Előfizető az egyszeri díjat, a szolgáltatás indítását követően, a havi előfizetési díjakat a tárgyhóban fizeti.

A Szolgáltató naprakészen mennyiségi nyilvántartást vezet az Előfizető számára végzett szolgáltatásról.

A számlának a fizetési határidő előtt legalább 8 nappal kell megérkeznie. Előfizető a számlát a feltüntetett fizetési határidőn belül kifogásolhatja meg a számlán feltüntetett ügyfélkapcsolati helyen.

Amennyiben a reklamáció megalapozott, a szolgáltató a helyes összegről új számlát állít ki az Előfizető részére. Ha az Előfizető egy már megfizetett számla összege ellen szólal fel, és a szolgáltató a díjreklamációnak helyt ad, a következő havi elszámolás alkalmával az esetlegesen visszafizetendő díjkülönbözetet és annak a díjbefizetési napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja vagy az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A késedelmi kamat mértéke megegyezik az aktuális jegybanki alapkamat kétszeresével.

#### 4.5. ELJÁRÁS KÉSEDELEM ESETÉN

Amennyiben az Előfizető a számlán szereplő összeget a számlán feltüntetett fizetési határidő lejártáig nem fizeti be, késedelmi kamatot illetve a fizetési felszólítás esetén pótdíjat köteles fizetni. Késedelmes fizetés esetén a kamat mértéke megegyezik az aktuális jegybanki alapkamat kétszeresével, a fizetési felszólítás pótdíja az ÁSZF-ben szerepel.

#### 4.6. SZOLGÁLTATÓ BERENDEZÉSEINEK ELHELYEZÉSE ÉS TÁPLÁLÁSA

Előfizető lehetővé teszi a Szolgáltató tulajdonában lévő, a Szolgáltatás nyújtásához szükséges műszaki berendezések telephelyén történő elhelyezését, és gondoskodik azok megfelelő tápellátásáról és vagyonvédelméről.

A Szolgáltató tulajdonában lévő berendezések karbantartása Szolgáltató felelőssége.

Ezen túlmenően Előfizető biztosítja, hogy Szolgáltató azon ingatlanon, ahol Előfizető telephelye található, a szolgáltatás nyújtásához szükséges műszaki berendezéseket, valamint a berendezésekhez vezető kábeleket elhelyezhesse, és azok üzemeltetéséhez és karbantartásához szükséges mértékben az ingatlanra bejuthasson. Előfizetőt terheli a telephelyéhez tartozó

ingatlanon elhelyezett - a szolgáltatás nyújtásához szükséges - műszaki berendezések tápellátásának költsége.

Előfizető hozzájárul, hogy a szolgáltatás nyújtásához szükséges, telephelyén elhelyezett távközlési hálózat-végződött berendezéseket, valamint a berendezésekhez vezető kábeleket Szolgáltató más ügyfelei részére is felhasználja, amennyiben ez a Szerződésben vállalt minőségi paraméterek teljesítését nem akadályozza.

A szolgáltatás keretében Szolgáltató biztosítja a szükséges azonosítókat, jelszavakat, melyek segítségével az Előfizetői berendezés valamelyik távközlő hálózaton keresztül csatlakozva a hozzáférési pontra, eléri a szolgáltatást, azaz az Internet hálózatot, amelyen keresztül Előfizetőnek lehetősége nyílik az Internet alkalmazásainak igénybevételére.

A telepített berendezések és tartozékai a szolgáltató tulajdonát képezik. A szolgáltatási szerződés időtartama alatt a szolgáltatás földrajzi helyén telepített eszközök felelős megőrzése az Előfizető feladata. Az Előfizető köteles a berendezéseket rendeltetésszerűen használni és a tőle elvárható módon állagmegővésükéről és az eszközök biztonságáról gondoskodni.

Amennyiben a szolgáltatás megszűnését követően a használatra átadott technikai eszközök visszaszolgáltatására az egyeztetés kezdeményezését követő 30 napon belül az Előfizető saját hibájából nem kerül sor, úgy az Előfizető kötelezettséget vállal a használatára bocsátott technikai eszközök értékének teljes körű megtérítésére.

### **5. ALVÁLLALKOZÓK**

A Szolgáltató jogosult bármely Szerződéses kötelezettsége teljesítéséhez alvállalkozót igénybe venni.

### **6. A SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA**

A szerződésmódosításra, a megkötésre vonatkozó szabályok vonatkoznak, azzal, hogy a Szolgáltató jogosult egyoldalúan módosítani a szerződést, ha jogszabályváltozás vagy hatósági döntés, vagy a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja. Ezen módosításról az ÁSZF 8.2. pontjában meghatározott jogkövetkezményekre való felhívás mellett köteles az Előfizetőt a módosítás hatályba lépését megelőzően 15 nappal értesíteni.

### **7. SZERZŐDÉSSZEGÉS JOGKÖVETKEZMÉNYEI, AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ JOGOK**

A szerződésszegés jogkövetkezményeit, így különösen a szolgáltatás minőségére, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az Előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az Előfizetőt megillető kötbér mértékét, az ÁSZF 13.-14. pontjai tartalmazzák.

### **8. REKLAMÁCIÓK ÉS VITÁK RENDEZÉSE, JOGORVOSLAT**

A szerződő felek a szerződésből eredő jogvitákat megkísérlik békés úton tárgyalással rendezni. Az ügyfélszolgálat az Előfizető szolgáltatással kapcsolatos észrevételeit, reklamációit kivizsgálja, és erről írásban tájékoztatja az ügyfelet.

Amennyiben a jogvitát békés úton nem lehet rendezni, úgy Előfizető az ÁSZF 14.3. pontjában megjelölt hatósághoz jogosult fordulni.

### **9. EGYÉB RENDELKEZÉSEK**

A Szerződésben nem szabályozott kérdésekben, az elektronikus Hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény, a 277/2003.(XII.24.) Korm. Rendelet, az elektronikus hírközlési Előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó szabályokról szóló 16/2003.(XII.27) IHM rendelet, valamint a PTK idevonatkozó rendelkezései az irányadók.

### **10. EGYÉB TÁVKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK**

A jelen szerződés nem érinti a felek között más – már meglévő, vagy később megkötendő – távközlési szolgáltatások igénybevételére vonatkozó jogokat és kötelezettségeket. A távközlési szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződésekből eredő jogokat és kötelezettségeket a jelen szerződéstől függetlenül teljesíteni kell. A jelen Egyedi Előfizetői szerződésben nem részletezett szerződéses feltételek tekintetében a Szolgáltató a mindenkor érvényes Általános Szerződési Feltételei valamint az Egyedi Előfizetői szerződés mellékleteiben foglaltak az irányadók.

## **FIGYELEMFELHÍVÁS SZOLGÁLTATÁSI JOGVISZONY LÉTREJÖTTÉRE ÉS JOGKÖVETKEZMÉNYEKRE**

Az Előfizető a bevezetőben hivatkozott „Átadás-átvételi jegyzőkönyv” aláírásával elismeri, hogy az igénybevett szolgáltatásra vonatkozó Egyedi Előfizetői Szerződésben foglaltakat, és a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeinek tartalmát megismerte, elfogadta, és magára nézve kötelező érvényűnek tartja.

Kelt: Siófok, «szszerzkotes\_datum» (hónap/nap/év)

-----  
olgáltató

### 3. számú melléklet

## Tájékoztató az Előfizetők és Felhasználók személyes adatainak kezeléséről

A Techno-Tel Kft. (továbbiakban: mint Szolgáltató), mint bejegyzett hírközlési Szolgáltató a 226/2003. (XII.13.) számú Kormány rendelet 3.§ (3) bekezdésében foglalt követelménynek megfelelően ezúton tájékoztatja Előfizetőit, illetve Felhasználóit személyes adataiknak kezeléséről és védelméről.

Jelen adatvédelmi tájékoztató a Szolgáltató adatbiztonsági szabályzatának része, Általános Szerződési Feltételeinek pedig melléklete.

### 1. Adatvédelmi jogszabályok

- **1959. évi XX. törvény** az Alkotmányról **59.§. (1)**
- **1959. évi IV. törvény** a Polgári Törvénykönyvről **83.§.**
- **1992. évi LXIII. törvény** a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról

Az elektronikus hírközlési Szolgáltatókra vonatkozó speciális adatkezelési és adatbiztonsági előírásokat a következő jogszabályok tartalmazzák:

- **2003. évi C. törvény** az elektronikus hírközlésről (továbbiakban: Eht.);
- **16/2003. (XII.27.) IHM rendelet** az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról;
- **226/2003. (XII.13.) Korm. rendelet** az elektronikus hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosítókijelzés és hívásátírányítás szabályairól.

### 2. Fogalmak

*4. számú melléklet szerint*

### 3. Általános szabályok

A Szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából kezelheti a Felhasználó, illetve Előfizető azonosításához szükséges és elégséges személyes adatot.

A Szolgáltató a díjak számlázása céljából kezelheti az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos olyan személyes adatot, amely a díj meghatározásához és a számlázáshoz szükséges és elégséges, így különösen a szolgáltatás igénybevételének időpontjára, időtartamára és helyére vonatkozó adatot.

A Szolgáltató a szolgáltatás nyújtása céljából kezelheti a fenti bekezdésekben említett azonosító és egyéb személyes adaton túl azon személyes adatot, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges.

A Szolgáltató csak úgy választhatja meg és minden esetben úgy üzemeltetheti az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket, hogy biztosítani tudja, hogy személyes adat kezelésére csak akkor kerüljön sor, ha ez a szolgáltatás nyújtásához és az e törvényben meghatározott egyéb célok teljesüléséhez elengedhetetlenül szükséges.

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

Az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása nem tehető függővé az Igénybevevőnek valamely az Eht 154. § (1)-(3) bekezdésében nem említett célból történő adatkezeléshez való hozzájárulásától.

A személyes adatok védelméről szóló törvényben meghatározott tájékoztatáson kívül a Szolgáltató biztosítja, hogy a Felhasználó az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele előtt és az igénybevétel során bármikor megismerhesse, hogy a Szolgáltató mely adatkezelési célokból milyen személyes adatokat kezel.

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

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

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

Elektronikus hírközlő hálózat igénybevételével elektronikus hírközlő végberendezésen csak a Felhasználó, illetve Előfizető világos és teljes körű tájékoztatását követő hozzájárulása alapján lehet információt tárolni, vagy az ott tárolt információhoz hozzáférni.

A nemzetbiztonsági szolgálatok és a nyomozó hatóságok külön törvényben foglaltak szerint, továbbá a frekvenciagazdálkodó hatóságok – az Eht 11. § (3) bekezdésében előírt jogkör gyakorlása során - a közléseket megfigyelhetik, lehallgathatják, tárolhatják vagy a küldeménybe, közlésbe azok megfigyelése érdekében más módokon beavatkozhatnak.

A Szolgáltató - a nemzetbiztonsági szolgálatokról szóló 1995. évi CXXV. törvény 42. §-ában meghatározott adatszolgáltatás és adatbetekintés kivételével - köteles tájékoztatni az érintett nemzetbiztonsági szolgálatot a szolgálat állami titoknak minősített, védett telefonszámait érintő adatszolgáltatási megkeresésekről.

Az életet, a testi épséget, a vagyont veszélyeztető fenyegetés, zsarolás alapos gyanúja esetén a nyomozó hatóság külön törvényben foglaltak szerint az Előfizető vagy a Felhasználó írásbeli kérelmére az Előfizető vagy a Felhasználó használatában lévő végberendezésen folytatott beszélgetés, üzenetküldés, e-mail levelezés útján vagy más módon továbbított közlést lebonyolítók személyes adatait a kérelemben foglalt időhatáron belül megismerheti és rögzítheti.

A Szolgáltató - szükség szerint más szolgáltatókkal közösen - műszaki és szervezési intézkedésekkel köteles gondoskodni a nyújtott szolgáltatás biztonságának védelméről.

A műszaki és szervezési intézkedéseknek - figyelembe véve a legjobb gyakorlatot és a meghozandó intézkedések költségeit - a Szolgáltatónál, a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatban jelentkező kockázatoknak megfelelő biztonsági szintet kell nyújtaniuk.

A Szolgáltató az Előfizető adatairól nyilvántartást vezet, amelyek az Előfizető azonosításához szükséges alapadatokat tartalmazzák, ezen kívül a szolgáltatás nyújtása érdekében, a szolgáltatás során keletkezett adatokat is kezeli.

A Szolgáltató az általa vagy hálózatának igénybevételével továbbított küldemény vagy közlés tartalmát kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg. Ha a Szolgáltatónak a szolgáltatás teljesítése során közlés vagy más személyes adat jutott tudomására, azok tartalmának megismerését más részére nem teheti lehetővé.

Az Előfizető kifejezett hozzájárulásának hiányában a Szolgáltató a tudomására jutott adatokat üzleti titokként kezeli és csak a törvényben erre feljogosított szervek számára adhatja tovább.

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

#### **4. A Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés jogcíme, célja és az adatkezelés időtartama**

Az Előfizetők személyes adatainak kezelésére a Szolgáltató két esetben jogosult: egyrészt, ha az adatkezeléshez az Előfizető az Előfizetői jogviszony fennállása alatt bármikor hozzájárult; másrészt, ha az adatok kezelését jogszabály teszi lehetővé, illetve írja elő.

Az adatkezelés és az Előfizetők személyes adatainak a védelmével kapcsolatos jogszabályi előírások kizárólag a természetes személy Előfizetőkre vonatkoznak, tekintettel arra, hogy a személyes adatok kizárólag természetes személyek vonatkozásában értelmezhetőek (a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. tv. 2.§ 1.) pont); ennek ellenére a jelen Általános Szerződési Feltételek a nem természetes személy Előfizetőkkel kapcsolatban is tartalmaznak adatvédelmi és adatkezelési szabályokat.

A Szolgáltató illetve a Szolgáltató megbízása alapján az adatfeldolgozó által végzett adatkezelés illetve adatfeldolgozás az alábbi előfizetői adatokra terjed ki ("az Előfizető hozzájárulása" típusú jogcím csak a jogszabály által előírt adatkezeléshez képesti jogcímbeli különbségre utal; az Előfizető ebben az esetben is köteles megadni az érintett személyes adatát ahhoz, hogy a Szolgáltató a szerződéses ajánlatát megtehesse, illetve, hogy szerződésszerűen teljesíthessen):

<b>A személyes adat megnevezése</b>	<b>Az adatkezelés jogcíme</b>	<b>Az adatkezelés célja/időtartama*</b>
1. Az Előfizető neve (cégszerű megnevezése), címe (lakóhely, tartózkodási hely, székhely)	<b>2003. évi C. törvény</b> az elektronikus hírközlésről 129. § (6) bekezdés a.) és b.) pont  <b>2003. évi C. törvény</b> az elektronikus hírközlésről 157. § (2) bekezdés c.) pont	Az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, valamint, az adatok kezelése a telefonkönyvi adatbázisban az Előfizető rendelkezésének megfelelően /a szerződés megszűnéséig az előfizetői szerződésből eredő igények - Eht.143. § (2) bekezdése szerinti - elévüléséig kezelhetők, kivéve, ha más törvény az adatkezelésre eltérő határidőt ír elő. az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások megfelelő minőségben történő nyújtása érdekében / <i>legalább egy évig</i>
2. Az Előfizető leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje	<b>2003. évi C. törvény</b> az elektronikus hírközlésről 129. § (6) bekezdés c.) pont	Az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése /a szerződés megszűnéséig
3. Kiskorú természetes személy esetén a törvényes képviselő lakóhelye, (tartózkodási helye), leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje is;	<b>2003. évi C. törvény</b> az elektronikus hírközlésről 129. § (7) bekezdés	Az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése / a szerződés megszűnéséig
4. Az előfizetői végberendezés felszerelésének helye – amennyiben rögzített – és az Előfizető hívószáma	<b>2003. évi C. törvény</b> az elektronikus hírközlésről 129. § (6) bekezdés n.) pont	Az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése. az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások megfelelő minőségben történő nyújtása érdekében / <i>legalább egy évig</i>
5. Az előfizető számlázási címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől)	az Előfizető hozzájárulása	Az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződés megszűnéséig
6. Az előfizetői hozzáférési pont létesítési címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől)	az Előfizető hozzájárulása	Az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, hibaelhárítás, karbantartás/a szerződés megszűnéséig, az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások megfelelő minőségben történő nyújtása érdekében / <i>legalább egy évig</i>
7. Nem természetes személy Előfizető adószáma / cégjegyzék-száma, bankszámlaszáma, adószáma	<b>2003. évi C. törvény</b> az elektronikus hírközlésről 129. § (6) bekezdés d.) pont	Az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződés megszűnéséig
8. Kapcsolattartó személy neve és telefonszáma	az Előfizető hozzájárulása**	Az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése / a szerződés megszűnéséig
9. Nem természetes személy Előfizető esetén a kapcsolattartó személy neve és telefonszáma	a kapcsolattartó személy hozzájárulása**	Az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése / a szerződés megszűnéséig
10. Az előfizető aláírása	az Előfizető hozzájárulása	Az előfizetői szerződés létrejötte érdekében, illetve az érvényessége alatt tett előfizetői nyilatkozatok, illetve jogcselekmények érvényességének az ellenőrzése /a szerződés megszűnéséig
11. Nem természetes személy Előfizető esetén az alkalmazott (tag) neve	az alkalmazott/tag hozzájárulása	Az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése / a szerződés megszűnéséig

Utolsó módosítás dátuma: 2009.06.01

Fájl név: S:\Nyilvános\_mappa\NHH (HIF)\KTV\_ÁSZF\2010\_03\_01\KTV\_ÁSZF (2010\_03\_01).doc

Dokumentum címe: S:\Nyilvános\_mappa\NHH (HIF)\KTV\_ÁSZF\2010\_03\_01\KTV\_ÁSZF (2010\_03\_01).doc



(amennyiben a létesítést az előfizető az alkalmazott/tag által használt helyiségbe kéri)		
12. Cselekvőképességet kizáró gondnokság alá helyezett nagykorú természetes személy gondnokának neve, lakóhelye, tartózkodási helye, leánykori neve, anyja neve születési helye és ideje	1959. évi IV. tv. 15/A.§	Az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése / a szerződés megszűnéséig
13. A szolgáltatási végpont műszaki vagy egyéb azonosítója	2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről 157. § (2) bekezdés b.) és c.) pont 2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről 141. § (2) bekezdés b.) pont	Az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások megfelelő minőségben történő nyújtása érdekében / <i>legalább egy évig</i>
14. A díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok	2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről 157. § (2) bekezdés h.) pont	Az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése / a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, <i>illetőleg az előfizetői szerződésből eredő igények - Eht.143. § (2) bekezdése szerinti - elévülésséig kezelhetők, kivéve, ha más törvény az adatkezelésre eltérő határidőt ír elő.</i>
15. A tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseménye	2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről 157. § (2) bekezdés i.) pont	Az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése / a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, <i>illetőleg az előfizetői szerződésből eredő igények - Eht.143. § (2) bekezdése szerinti - elévülésséig kezelhetők, kivéve, ha más törvény az adatkezelésre eltérő határidőt ír elő.</i>
16. Az Előfizetők és Felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok	2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről 157. § (2) bekezdés j.) pont	Az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése / a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, <i>illetőleg az előfizetői szerződésből eredő igények - Eht.143. § (2) bekezdése szerinti - elévülésséig kezelhetők, kivéve, ha más törvény az adatkezelésre eltérő határidőt ír elő.</i>
17. Az Előfizető értesítési címe vagy más azonosítója	2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről 141. § (2) bekezdés a.) pont	Az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások megfelelő minőségben történő nyújtása érdekében / <i>legalább egy évig</i>
18. Hibajelenség leírása	2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről 141. § (2) bekezdés c.) pont	Az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások megfelelő minőségben történő nyújtása érdekében / <i>legalább egy évig</i>
19. Hibabejelentés időpontja	2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről 141. § (2) bekezdés d.) pont	Az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások megfelelő minőségben történő nyújtása érdekében / <i>legalább egy évig</i>
20. A hiba okának behatárolására tett intézkedések és azok eredménye	2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről 141. § (2) bekezdés e.) pont	Az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások megfelelő minőségben történő nyújtása érdekében / <i>legalább egy évig</i>
21. Hiba oka	2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről 141. § (2) bekezdés f.) pont	Az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások megfelelő minőségben történő nyújtása érdekében / <i>legalább egy évig</i>
22. A hiba elhárításának módja és időpontja	2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről 141. § (2) bekezdés g.) pont	Az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások megfelelő minőségben történő nyújtása érdekében / <i>legalább egy évig</i>
23. Az Előfizető értesítésének módja és időpontja	2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről 141. § (2) bekezdés h.) pont	Az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások megfelelő minőségben történő nyújtása érdekében / <i>legalább egy évig</i>
24. A fent említett előfizetői és számlázási adatok (Eht. 157. § (2). bekezdés)	2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről 157. § (4) bekezdés, az Előfizető hozzájárulása**	Üzleti ajánlatok kidolgozása, saját piackutatási tevékenység ellátása céljából

\* Az Eht 157. § (3) bekezdése más törvény előírása esetén lehetővé teszi a táblázatban megnevezett, adatkezelésre nyitva álló időtartamoktól való eltérést lehetőségét.

\*\* Az Előfizető / használó / kapcsolattartó személy a csillaggal jelölt adatát nem köteles megadni.

Az Ajánlattevő, Igénylő adatai, ha az ajánlattétel, vagy igénybejelentés eredményeképpen a Felek között szerződés születik, akkor az általános előírások szerinti ideig kezelhetők a Szolgáltató által. Amennyiben a Szolgáltató a szerződéskötést megtagadja, az Igénylő, Ajánlattevő adatait nyilvántartásából törli.

Az Előfizető hozzájárulása alapján a Szolgáltató jogosult az Előfizető más személyes adatainak (pl.: telefonszám, faxszám) a rögzítésére is.

## 5. Az előfizetői listák, az előfizetői névjegyzék, címtárak

A Szolgáltató előfizetői listában tartja nyilván az Előfizető azonosításához és az általa igénybe vett szolgáltatáshoz szükséges azon adatokat, amelynek a Szolgáltató általi adatkezelését az Eht. vagy külön jogszabály lehetővé teszi.

Utolsó módosítás dátuma: 2009.06.01

Fájl név: S:\Nyilvanos\_mappa\NHH (HIF)\KTV\_ÁSZF\2010\_03\_01\KTV\_ÁSZF (2010\_03\_01).doc

Dokumentum címe: S:\Nyilvanos\_mappa\NHH (HIF)\KTV\_ÁSZF\2010\_03\_01\KTV\_ÁSZF (2010\_03\_01).doc

A Szolgáltató valamennyi Előfizetőjéről évente nyomtatott (telefonkönyv) vagy elektronikus formában előfizetői névjegyzéket köteles készíteni. Az elektronikus hírközlési Szolgáltató vagy más információs szolgáltató létrehozhat címtárakat, amelyben az Előfizetőkre vonatkozó adatok meghatározott csoportosításban szerepelnek.

Az előfizetői névjegyzékek vagy címtárak az Előfizető önkéntes és egyértelmű hozzájárulása nélkül csak annyi adatot tartalmazhatnak róla, amennyi az azonosításához feltétlenül szükséges.

Az Előfizető számára külön költség nélkül biztosítani kell azt a jogot, hogy kérésére:

- a) kimaradjon a nyomtatott vagy elektronikus névjegyzékből,
- b) az előfizetői névjegyzékekben feltüntessék, hogy személyes adatai nem használhatók fel közvetlen üzletszerzési célra,
- c) lakcímét csak részben tüntessék fel az előfizetői névjegyzékekben.

Az elektronikus hírközlési szolgáltatók az előfizetői névjegyzékekben és címtárban levő adatokat arra használhatják, hogy szolgáltatásként tájékoztatást nyújtsanak a címtár adataiból. A szolgáltatás nyújtása keretén belül nem lehet több adatot közölni, mint amennyi az előfizetői névjegyzékekben és címtárban megjelenik, kivéve, ha az érintett további adatok szolgáltatásához hozzájárult.

Technikai megoldásokkal kell biztosítani az előfizetői névjegyzékből és címtárból történő lekérdezés biztonságát és az azzal való visszaélés megakadályozását, különösen az adatok jogosulatlan vagy indokolatlan mértékű letöltését.

Tilos az elektronikus előfizetői névjegyzékekben és címtárakban levő adatok összekapcsolása más adattal vagy nyilvántartással, kivéve, ha az az elektronikus hírközlési Szolgáltató részére működtetési okokból szükséges..

## **6. Az adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési célra**

Az emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszer az Előfizető tekintetében csak akkor alkalmazható közvetlen üzletszerzési célra, ha ehhez az Előfizető előzetesen hozzájárult.

Közvetlen üzletszerzés vagy tájékoztatás célját szolgáló közlés telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési úton nem továbbítható annak az Előfizetőnek, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen közlést fogadni. E rendelkezés nem érinti az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény alapján az Igénybevevőt megillető jogokat.

Az Előfizető kifejezett hozzájárulása ellenére sem lehetséges olyan közvetlen üzletszerzési célú küldemény továbbítása, amelyből nem ismerhetők fel a feladó azonosító adatai.

A beszédcélú elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók kötelesek az egyetemes szolgáltatóknak átadni - az Előfizető hozzájárulásától függően - az Előfizetőkre vonatkozó azon adatokat, amelyek az Eht. 117. § c) és d) pontjában foglalt szolgáltatás nyújtása érdekében szükségesek. Az így átadott Előfizetői adatok ettől eltérő célra nem használhatók fel.

A már meglévő előfizetői hozzájárulás esetén a Szolgáltató az Előfizető hozzájárulását megadottnak tekintheti, de kizárólag saját hasonló termékek vagy szolgáltatások tekintetében, és csak akkor, ha az Előfizető elektronikus elérhetőségi adatait a Szolgáltató a jogszabályokban foglaltaknak megfelelően szerezte meg. A Szolgáltató biztosítja az Előfizető számára, hogy az előzetesen adott hozzájárulását bármikor költségmentesen és egyéb más hátrány nélkül visszavonhassa

Az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató a személyes adatait a szolgáltatás minőségének javításához, fejlesztéséhez, továbbá az előfizetői érdekek figyelemmel kísérése és érvényesítése céljából a

Utolsó módosítás dátuma: 2009.06.01

Fájl név: S:\Nyilvános\_mappa\NHH (HIF)\KTV\_ÁSZF\2010\_03\_01\KTV\_ÁSZF (2010\_03\_01).doc

Dokumentum címe: S:\Nyilvános\_mappa\NHH (HIF)\KTV\_ÁSZF\2010\_03\_01\KTV\_ÁSZF (2010\_03\_01).doc

szolgáltatás nyújtásával és igénybevételével kapcsolatos tájékoztatási tevékenységek megvalósítása céljából felhasználja.

Az Előfizető hozzájárulása alapján kezelt adatok az előfizetői hozzájárulás módosításáig, illetőleg visszavonásáig kezelhetők.

## **7. Előfizetői adatok továbbításának esetei**

Az átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a Szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

### **7.1. Az Előfizető hozzájárulásától függő adattovábbítás**

A Szolgáltató

- a) saját üzletszerzési céljából értékesítőknek,
- b) tudományos, közvélemény- vagy piackutatás céljából

csak az Előfizető beleegyezésével adhatja tovább az Előfizető általa kezelt adatait. Az Előfizető e hozzájárulását az ügyfélszolgálatra történő bejelentéssel bármikor, feltétel nélkül módosíthatja, vagy visszavonhatja.

### **7.2. Az Előfizető hozzájárulásától független adattovábbítás**

Az Eht 157. § (5) és (2) bekezdés szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók az alábbiak szerint.

#### **7.2.1. Előfizető Szolgáltató által kezelt adatai átadhatók (Szolgáltató döntésének megfelelően):**

- a) azoknak, akik a cég megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik,
- b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére,

#### **7.2.2. A jogszabályi kötelezettség miatt Előfizető Szolgáltató által kezelt adatai átadhatók:**

- a) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közbiztonság bűncselekmények, valamint a távközlési rendszer jogosulatlan felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, valamint a bíróságnak.
- b) a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak

Az Eht 157. § (5) bekezdés alapján átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a Szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli. Az elektronikus hírközlési Szolgáltató az Eht 157. § (5) bekezdés c) pontjában meghatározott adatszolgáltatás biztosítása céljából köteles:

- a) az Eht 157. § (2) bekezdés a) pontja szerinti adatokat a szerződés megszűnéséig,
- b) az Eht 157. § (2) bekezdés b)-j) pontja szerinti adatokat három évig megőrizni.

Az elektronikus hírközlési Szolgáltató az Eht 157. § (5) bekezdés c) pontjában meghatározott adatszolgáltatás biztosítása céljából - legfeljebb három évig - kezelheti az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott - így különösen a tulajdonosa által letiltott - előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező és rendelkezésre álló adatokat.

### 7.2.3. Adattovábbítás szolgáltatók által működtetett közös adatbázisba

Az elektronikus hírközlési szolgáltatók a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve az Eht. 118. § (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosultak az Eht. 157. § szerint jogszerűen kezelhető adatok köréből az Előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az adatátadásnak az Eht. 158. § (3) bekezdés szerinti indokáról szóló tájékoztatást másik elektronikus hírközlési szolgáltatónak átadni vagy attól átvenni, illetőleg - azzal az adattartalommal - közös adatállományt létrehozni.

A Szolgáltató az előző bekezdésben meghatározott célból csak az Eht. 129. § (7) bekezdésének b)-f) pontjában foglalt előfizetői adatokat adhatja tovább.

Az Előfizető adatai az Eht. 118. § (4) bekezdés szerinti feltételek fennállása esetén, illetőleg abban az esetben adhatók át, illetve kerülhetnek be a közös adatállományba, ha

- a) számlatartozás miatt a Szolgáltató a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az Előfizető számára részben vagy egészben felfüggesztette, vagy
- b) számlatartozása miatt a Szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az Előfizető ellen, illetőleg az Előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy
- c) az Igénylő, illetve az Előfizető kár okozása érdekében a Szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésre törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).

A Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás tényéről. Az adatok kizárólag az Eht. 158. § (1) bekezdés szerinti célra használhatók fel.

Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a Szolgáltató köteles haladéktalanul intézkedni az Előfizető adatainak a közös adatbázisból történő törléséről, és értesítést küldeni a korábban értesített szolgáltatóknak és az érintett Előfizetőnek a törlés tényéről.

### 7.3. A továbbított adatok felhasználása

A közös adatállományból adatot igényelhet:

- a) az elektronikus hírközlési Szolgáltató kizárólag az Eht. 158.§ (1) bekezdés szerinti célra,
- b) az Eht. 157. § (5) bekezdésben foglalt szerv, illetve hatóság,
- c) bármely fogyasztó annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatokat tartalmaz.

Az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni kell az Eht 159. § (1) bekezdés b)-e) pontja szerinti körülményekben bekövetkezett változásokról.

### 7.4. Felhasználó joga a továbbított adatai kapcsán

Az Előfizetői szerződés megkötésekor az Igénylőt kifejezetten és egyértelműen tájékoztatni kell:

- a) az Eht. 157. § (2) bekezdése szerinti adatai kezeléséről,
- b) arról, hogy a kezelt adatok mely esetekben és mely elektronikus hírközlési szolgáltatóknak adhatók át,

- c) ezen adatok alapján a elektronikus hírközlési szolgáltatók milyen döntéseket hozhatnak,
- d) milyen jogorvoslati lehetősége van az Ajánlattevőnek,
- e) a közös adatállomány adatkezelőjéről és adatfeldolgozójáról, az adatkezelés és adatfeldolgozás helyéről (címeről).

Az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni kell a b)-e) pontjai szerinti körülményekben bekövetkezett változásokról Eht. 159. § (2) bekezdés).

#### 7.5. Előfizető jogai kezelt adatai kapcsán

Az adatvédelmi törvény 11. §. alapján az Előfizető jogosult

- a) tájékoztatást kérni adatainak kezeléséről, valamint adataiba betekinteni,
- b) adatainak helyesbítését kérni.

Az adatvédelmi törvény 12. §. (2) bekezdése értelmében az adatkezelő köteles a tájékoztatási kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül írásban, közérthető formában megadni a kért tájékoztatást.

Az előre fizetett díjú előfizetői szolgáltatások kivételével a Szolgáltató az előfizető részére kiállított számlához csatolt mellékletben az Előfizető által fizetendő díjakat külön jogszabályban meghatározott bontásban köteles feltüntetni. A hívó Előfizető számára ingyenes hívások, beleértve a hatóság által "nem azonosítható hívószámként" megjelölt hívószámokra kezdeményezett hívásokat, nem jelölhetők meg a hívó Előfizető számláján és a számlamellékletben.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére a kiállított számlához köteles az (1) bekezdésben meghatározottaknál részletesebb számlamellékletet csatolni (hívásrészletező), amely magában foglalja a díj kiszámításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat tartalmazó kimutatást.

Az előző bekezdésekben meghatározott számlamelléklet - egyéni Előfizető részére elektronikus vagy nyomtatott, más Előfizető részére elektronikus formában történő - kiadását a Szolgáltató külön díj fizetéséhez nem kötheti.

### 8. A személyes adatok kezelésének célja

A Szolgáltató az ügyfeladatokat az alább meghatározott kötelező adatkezelés jogcímén kezeli.

A Szolgáltató működésére a következő vonatkozó szabályok közül a kötelező adatkezelést előíró törvények, rendeletek illetve azok megfelelő paragrafusai az 1. pontban megfogalmazottakon kívül a következők:

- 1995. évi CXXV. törvény a nemzetbiztonsági szolgálatokról
- 1994. évi XXXIV. törvény a Rendőrségről
- 1993. évi CX. törvény a honvédelemről
- 1998. évi XIX: törvény a Büntetőeljárásról,
- valamennyi olyan egyéb jogszabály, amelynek alapján a Szolgáltató meghatározott feltételek fennállta esetén adatszolgáltatásra köteles

A személyes adatok kezelésének célja a szolgáltatás megfelelő minőségű teljesítése és fenntartása, illetve a vonatkozó törvényi kötelezettségek teljesítése, az Előfizetők és a Felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése.

### 9. A Szolgáltató adatvédelmi felelősének neve, beosztása, elérhetősége

Utolsó módosítás dátuma: 2009.06.01

Fájl név: S:\Nyilvános\_mappa\NHH (HIF)\KTV\_ÁSZF\2010\_03\_01\KTV\_ÁSZF (2010\_03\_01).doc

Dokumentum címe: S:\Nyilvános\_mappa\NHH (HIF)\KTV\_ÁSZF\2010\_03\_01\KTV\_ÁSZF (2010\_03\_01).doc

Neve: Balogh Gábor  
Beosztás: ügyvezető  
Címe: 8600 Siófok, Bajcsy-Zs. u. 212.  
Tel: 84/506-870  
Fax: 84/506-871

## **10. Az Előfizető jogorvoslati lehetősége**

Az Előfizető, amennyiben úgy érzi, hogy személyes adatainak kezelése kapcsán jogsérelem érte a 9. pontban meghatározott adatvédelmi felelőshöz fordulhat tájékoztatásért. Amennyiben a kapott tájékoztatást nem tartja kielégítőnek, az Előfizető az adatvédelmi biztos eljárását kezdeményezheti.

Tekintettel a személyes adatok védelmének állampolgári alapjog jellegére, a Magyar Országgyűlés adatvédelmi biztost választ a törvényi feltételeknek megfelelő magyar állampolgárok közül. Az adatvédelmi biztos folyamatosan ellenőrzi az adatvédelmi jogszabályok betartását és tevékenységéről csak az Országgyűlésnek tartozik számadással. Az adatvédelmi biztos jogsértő magatartás esetén a célszerűnek tartott intézkedést maga választja meg.

Az Előfizető az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg feltétlen hozzájárulását adja jelen tájékoztatóban részletezett, Szolgáltató általi adatkezelési gyakorlathoz.

## **4. számú melléklet** **Fogalmak**

### **Fogalmak:**

*belépési díj:* az előfizetői hozzáférési pont létesítéséért fizetendő egyszeri díj, illetve rádiótávközlési szolgáltatás esetén a rádiótávközlő hálózat hálózati végpontjához történő csatlakoztatásért fizetendő egyszeri díj;

*egyéni előfizető:* az a természetes személy előfizető, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági vagy szakmai tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást;

*előfizető:* olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság, aki vagy amely a nyilvánosság számára hozzáférhető távközlési szolgáltatásokat végző szolgáltatóval - ilyen szolgáltatások igénybevételére - szerződéses viszonyban áll;

*felhasználó:* az a természetes személy, jogi személy, vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy egyéb szervezet, amely igényli vagy használja a hírközlési szolgáltatásokat. A postai szolgáltatások esetében felhasználónak minősül a címzett is;

*előfizetői szerződés:* az előfizetői szolgáltatás nyújtása tárgyában a szolgáltató és az előfizető között létrejött szerződés, amely a szolgáltató általános szerződési feltételeiből és az egyedi előfizetői szerződésből áll;

*előfizetői szolgáltatás:* az a nyilvánosság számára hozzáférhető, a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet értelmében hálózati szolgáltatásnak nem minősülő távközlési szolgáltatás, amelyet bárki igénybe vehet a szolgáltató által közzétett általános szerződési feltételek szerint;

*igénybe vevő:* a szolgáltató meghatározott körben nemcsak előfizetők számára biztosítja a szolgáltatás igénybevételének lehetőségét;

*igénylő:* leendő előfizető, aki adathálózati szolgáltatást kíván igénybe venni;

*személyes adat:* a meghatározott természetes személlyel (a továbbiakban: érintett) kapcsolatba hozható adat, az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható;

*adatkezelés:* az alkalmazott eljárástól függetlenül a személyes adatok gyűjtése, felvétele és tárolása, feldolgozása, hasznosítása (ideértve a továbbítást és a nyilvánosságra hozatalt) és törlése. Adatkezelésnek számít az adatok megváltoztatása és további felhasználásuk megakadályozása is;

*adatfeldolgozás:* az adatkezelési műveletek, technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől;

*adattovábbítás:* ha az adatot meghatározott harmadik személy számára hozzáférhetővé teszik;

*nyilvánosságra hozatal:* ha az adatot bárki számára hozzáférhetővé teszik;

*adatkezelő:* az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely a személyes adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, illetőleg a végrehajtással adatfeldolgozót bízhat meg. Kötelező adatkezelés esetén az adatkezelés célját és feltételeit, valamint az adatkezelőt az adatkezelést elrendelő törvény vagy önkormányzati rendelet határozza meg;

*adattfeldolgozó:* az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely az adatkezelő megbízásából személyes adatok feldolgozását végzi;

*közvetlen üzletszerzés:* azoknak a közvetlen megkeresés módszerével végzett tájékoztató tevékenységeknek és kiegészítő szolgáltatásoknak az összessége, amelyeknek célja az érintett részére termékek vagy szolgáltatások ajánlása, hirdetések továbbítása, a fogyasztók vagy kereskedelmi partnerek tájékoztatása, üzletkötés (vásárlás) előmozdítása érdekében;

*Gépi feldolgozás:* a következő műveletek, ha azokat részben vagy egészben automatizált eszközökkel hajtják végre: az adatok tárolása, az adatokkal végzett logikai vagy aritmetikai műveletek, az adatok megváltoztatása, törlése, visszakeresése és terjesztése;

*adattörlés:* az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk nem lehetséges;