



Techno-Tel Kft.



Módosított, egységes szerkezetbe foglalt

# **Általános Szerződési Feltételek**

(nyilvános televízió-műsorelosztási)  
**szolgáltatáshoz**

**Balatonendréd, Nagyberény, Nyim,  
Som, Vízvár**  
települések területén

Hatályba lépés kelte: 2020. január 01.

Utolsó módosítás kelte: 2019. június 01.

Készült: 2019. november 25.

szolgáltató cégszerű aláírása

## Tartalomjegyzék

<b>1. Általános adatok, elérhetőség</b>	<b>7</b>
1.1 A szolgáltató neve és címe	7
A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek, internetes elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők	7
1.2 A szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)	7
1.3 A szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetőségét az 1. sz. melléklet tartalmazza	7
1.4 A szolgáltató internetes honlapjának címe	7
1.5 Az általános szerződési feltételek elérhetősége	7
<b>2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei</b>	<b>9</b>
2.1 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az 5. § (2) bekezdése szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei	9
2.2 Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája	12
2.3 Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai	14
2.4 Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő	15
2.5 Mobil internet-hozzáférés, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén a 8. § (2) bekezdésében meghatározott felmondás feltételei	17
Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető	17
<b>3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma</b>	<b>17</b>
3.1 A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása	17
3.2 A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe	19
3.3 A segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használatára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre, és az információk felhasználására vonatkozó leírás	19
Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető	19
3.4 Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e	19
3.5 A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye	19
<b>4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága</b>	<b>20</b>
4.1 Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott, egyedi továbbá a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei	20
4.2 Amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalommerést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése	20
4.3 Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató hálózat és szolgáltatás a biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet	21
4.4 Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei	21
<b>5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése</b>	<b>22</b>
5.1 Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei	22
5.2 Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá megvalósításának módjai	24
5.3 Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei	25
<b>6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták</b>	<b>25</b>
6.1 A hibabejelentés kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás	25
6.2 Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén	29
6.3 Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése)	31
6.4 Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje	32
6.5 A tudakozó szolgáltatás igénybevétele	35

6.6	Tájékoztatás a szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése	35
<b>7.</b>	<b>Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér</b>	<b>35</b>
7.1	Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj	35
7.2	A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések	38
7.3	A kártérítési eljárás szabályai	40
7.4	Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai	40
<b>8.</b>	<b>A számhordozással, a szünetmentes szolgáltató váltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai</b>	<b>41</b>
8.1	A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai	42
	Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.	42
8.2	Internet-hozzáférés szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik	42
	Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.	42
8.3	A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetítőválasztást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban	42
	Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető	42
<b>9.</b>	<b>Az előfizetői szerződés időtartama</b>	<b>42</b>
9.1	Az előfizetői szerződés időtartama a felek megállapodása szerint lehet határozatlan vagy határozott.	42
9.2	A határozott időtartamú előfizetői szerződés legfeljebb 24 hónapra köthető meg azzal, hogy a szerződés megkötését megelőzően fel kell ajánlani a 12 hónapig tartó, valamint a határozatlan időtartamú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és bemutatni azok részletes feltételeit.	42
9.3	A határozott idejű szerződés legrövidebb időtartama legalább a szerződéskötés hónapjának utolsó napjától számított 6 hónap. Az Előfizető kérésére kötött határozott idejű szerződés megkötésének feltétele az Előfizető általi tudomásul vétel arról, hogy az előfizetett díjcsomag tartalma és díja a szerződés időtartama alatt a mindenkori hatályos ÁSZF szerint módosulhat. A Szolgáltató jogosult a határozott időtartamra fizetendő díjat egy összegben igényelni azzal, hogy a Szolgáltató ilyen esetben biztosítja – amennyiben ilyet az ÁSZF tartalmaz – a féléves vagy éves gyakoriságú díjfizetés esetén a határozatlan időtartamú szerződéssel rendelkező Előfizetőket megillető kedvezményt.	42
9.4	A Szolgáltató az általa szervezett ideiglenes akció keretében a 9.3. pont szerinti időtartamnál hosszabb vagy rövidebb minimális előfizetési időszakot is megállapíthat valamely szolgáltatás(ok)ra vonatkozó kedvezmény igénybe vételének feltételül, mely esetben az akcióban részt vevő Előfizetőre az akcióban meghirdetett feltételek az érvényesek.	42
9.5	A Szolgáltató jogosult a Szolgáltató mindenkori ÁSZF-ében meghatározott feltételektől kedvezőbb feltételekkel a szolgáltatás igénybevételét olyan módon lehetővé tenni, hogy az Előfizető által vállalt kötelezettségvállalás (ún. "hűségnyilatkozat") ellenében a Szolgáltató feltételes kedvezmény biztosít meghatározott időtartamra (ún. „hűségidő”), határozott időtartamra kötött előfizetői szerződés alapján.	42
9.6	Az Előfizető úgy a határozatlan, mint a határozott időtartamú előfizetői szerződés alapján az adott szolgáltatást a szerződés időtartama alatt jogosult bármikor igénybe venni, és a hálózaton biztosított előfizetői interfészhez az alapvető követelményeknek megfelelő elektronikus hírközlő végberendezést csatlakoztatni.	43
9.7	A Szolgáltató a szolgáltatás korlátozására jogosult úgy a határozatlan, mint a határozott időtartamú előfizetői szerződés vonatkozásában az 5.2. pontban meghatározott esetekben azzal, hogy a határozott időtartamú előfizetői szerződés időtartama a korlátozás időtartamával meghosszabbodik.	43
9.8	A szolgáltatás szünetelésére az 5.1. pontban foglaltak szerint úgy a határozatlan, mint a határozott időtartamú előfizetői szerződés vonatkozásában sor kerülhet azzal, hogy amennyiben a Szolgáltató az Előfizető kérésére szünetelteti a szolgáltatást, úgy a határozott időtartamú előfizetői szerződés időtartama a legfeljebb 6 hónapig tartó szünetelés időtartamával meghosszabbodik	43
9.9	A határozatlan idejű előfizetői szerződés megszűnik	43
9.10	A határozott idejű előfizetői szerződés megszűnik	44
9.11	A határozott időtartamú előfizetői szerződés a meghatározott idő elteltével megszűnik. A szerződés megszűnését megelőzően a Szolgáltató köteles az Előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű szerződésből hátralévő napok számáról és a szerződés megszűnésének időpontjáról. A Szolgáltató köteles a határozott idejű előfizetői szerződés megszűnését megelőzően legalább 30, de legfeljebb 60 nappal korábban értesíteni az Előfizetőt az Eht. 134. § (14) bekezdésében foglaltakról. A felek a határozott időtartamú előfizetői szerződésben szabadon megállapodhatnak a	

határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnését követő új előfizetői szerződés szerződéses feltételeiről, amely esetben a létrejövő új szerződés csak határozatlan időtartamú lehet. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek. **Hiba! A könyvjelző nem létezik.**

- 9.12 A határozott idejű szerződés rendkívüli felmondására a Szolgáltató az alábbi esetekben jogosult: \_\_\_\_\_ 45
- 9.13 Amennyiben az Előfizető az előfizetői szerződés megkötésekor vagy módosításakor a Szolgáltató által közzétett valamely különleges ajánlat alapján határozott időtartamú szerződés keretén belül olyan feltételes kedvezményt vett igénybe, amelyet a Szolgáltató az ajánlatban (akcióban) megjelölt szolgáltatási szinthez és meghatározott kötelező szerződéses időtartamhoz kötött, abban az esetben ezen időszak alatt az Előfizető a feltételes kedvezmény összegét elveszti az alábbi esetekben: \_\_\_\_\_ 46
- 10. Adatkezelés, adatbiztonság \_\_\_\_\_ 47**
- 10.1 A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama \_\_\_\_\_ 47
- 10.2 Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről \_\_\_\_\_ 47
- 11. Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatainak megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékre, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtására, értéknövelt szolgáltatások nyújtására, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítésére, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésére, tételes számlamelléklet, hívásrészletező igénylésére, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok) \_\_\_\_\_ 48**
- 11.1 A kis- és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását. \_\_\_\_\_ 48
- 11.2 A természetes személy Előfizetőnek vagy a 11.1. pont szerint ezen kategóriát választó kis- és középvállalkozásnak a szerződéskötéskor kell nyilatkoznia arról, hogy az előfizetői szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni (üzleti) előfizetőként kívánja igénybe venni. \_\_\_\_\_ 48
- 11.3 Az Előfizető jogosult a szerződés megkötésekor vagy azt követően nyilatkozni az elektronikus értesítés (elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítés) elfogadásáról. \_\_\_\_\_ 48
- 11.4 Az Előfizető jogosult a szerződés megkötésekor vagy azt követően nyilatkozni arról, hogy adatai közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás, valamint a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (a továbbiakban: Grt.) 6. §-ának hatálya alá nem tartozó közvetlen üzletszerzés, illetve egyéb, a Grt. szerinti reklámnak nem minősülő tájékoztatás céljából felhasználásra kerüljenek. \_\_\_\_\_ 48
- 11.5 A Szolgáltató az Előfizetőnek az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 6/2011. (X. 6.) NMHH rendelet (továbbiakban: Eszr.) hatálybalépése előtt tett nyilatkozatait az Eht. és az Eszr. szerint érvényesnek és megadottnak tekinti. \_\_\_\_\_ 49
- 12. Az előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei \_\_\_\_\_ 49**
- 12.1 A szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok \_\_\_\_\_ 49
- 12.2 Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje \_\_\_\_\_ 51
- 12.3 A szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei \_\_\_\_\_ 53
- 12.4 Az előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei \_\_\_\_\_ 56
- 12.5 Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik \_\_\_\_\_ 57
- Az előfizetői szerződés a Szolgáltató vagy az Előfizető általi felmondáson kívül megszűnik az alábbi esetekben: \_\_\_\_\_ 58
- a) a Szolgáltató halálával/jogutód nélküli megszűnése esetén, \_\_\_\_\_ 58
- b) a természetes személy Előfizető halála esetén, \_\_\_\_\_ 58
- c) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén, \_\_\_\_\_ 58
- d) az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás (beleértve az egyes programcsomagokat, Prémium műsorokat, értéknövelt és kiegészítő szolgáltatásokat is külön-külön vagy összességükben) Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt, \_\_\_\_\_ 58
- e) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultsága teljes egésze vagy meghatározott földrajzi területre vonatkozó megszűnésével, \_\_\_\_\_ 58
- f) a felek közös megegyezésével, figyelemmel az Eht. 127. § (4) bekezdésére és azzal a feltétellel, hogy a ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződést ráutaló magatartással, kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, a szóban kötött előfizetői szerződést kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, míg az írásban kötött előfizetői szerződést kifejezett írásos nyilatkozattal szüntethetik meg a felek, \_\_\_\_\_ 58
- g) ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az ÁSZF szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, az előfizetői szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik \_\_\_\_\_ 58
- h) az üzlethelyiségen kívül kötött előfizetői szerződés esetén az Előfizető az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül elállhat, ha a Szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését még nem kezdte meg. \_\_\_\_\_ 58

<b>13. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei</b>	<b>58</b>
13.1 Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség	58
13.2 A szolgáltatás rendeltetésszerű használata	59
13.3 A végberendezéssel, vagy az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek	59
13.4 Az adatváltozás bejelentése,	61
<b>14. A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás</b>	<b>61</b>
<b>Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.</b>	<b>61</b>
<b>15. Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások felsorolása, valamint - amennyiben a szolgáltató fel kívánja tüntetni - az Eht. 132. § (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok, továbbá a kiegészítő médiaszolgáltatások felsorolása és meghatározása</b>	<b>61</b>
<b>1. sz. melléklet: Ügyfélszolgálat és hibabejelentő szolgálat elérhetősége (cím, telefonszám, nyitvatartási idő)</b>	<b>62</b>
1.1 Ügyfélszolgálat	62
1.2 Hibabejelentő szolgálat	62
<b>2. sz. melléklet: Az Előfizető felszólamlási lehetőségei a Szolgáltatóval való jogvita esetén</b>	<b>63</b>
2.1 Az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő felhasználókat, előfizetőket, nézőket, hallgatókat, fogyasztókat megillető, elektronikus hírközléssel kapcsolatos méltánylást érdemlő érdekek érvényesülésének elősegítése érdekében, valamint valamely elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos olyan magatartás észlelése esetén, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó szabály megsértésének nem minősül, illetve nem tartozik a Médiatanács, az Elnök vagy a Hivatal hatáskörébe, de az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő felhasználók, előfizetők, fogyasztók, valamint a nézők vagy hallgatók méltányolandó érdekének sérelmét okozza vagy okozhatja a Média- és Hírközlési Biztoshoz: [Mttv. 139.§ (1) és 140.§ (1)]	63
2.2 Az ügyfélszolgálattal, az előfizetői számlapanaszok elektronikus hírközlési szolgáltató általi intézésének rendjével kezelésével, a számla tartalmával kapcsolatban az Eht-ban, vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban meghatározott rendelkezések fogyasztókkal szembeni megsértése, valamint az Eht. 129. § (2) bekezdésében, 130. § (1) bekezdés második mondatában, 130. § (2) bekezdésében, 132. § (4) bekezdésében, 134. § (14) bekezdésének első mondatában, 144. § (1) bekezdésében vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban az előfizetők elektronikus hírközlési szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozóan előírt követelmények - az egyedi előfizetői szerződés és az általános szerződési feltételek tartalmára vonatkozó követelményeket ide nem értve - fogyasztókkal szembeni megsértése, továbbá a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése esetén (természetes személy ügyében): [Eht.,21. § (6)-(8) Fttv. 10.§ (1)]	63
2.3 A szolgáltatónak a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvénybe ütköző magatartása, valamint az Eht. vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban az előfizetők elektronikus hírközlési szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozóan előírt követelmények – az egyedi előfizetői szerződés és az általános szerződési feltételek tartalmára vonatkozó követelményeket ide nem értve – fogyasztókkal szembeni megsértése esetén: [Tpvt. 45.§, Fttv. 10.§ (3)]	65
2.4 A Szolgáltató általános helyi vállalkozási tevékenységével kapcsolatos jogvita esetén:	65
2.5 Az első fokon illetékes bírósági fórum:	66
2.6 Az előfizető és a szolgáltató közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése, e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala (amennyiben az előfizető a szolgáltatóval már közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését) esetén az illetékes Békéltető Testület: [Fgytv. 18.§ (1)]	66
2.7 Fogyasztóvédelmi ügyben általában	66
<b>3. sz. melléklet: A szolgáltatás minőségi mutatói</b>	<b>67</b>
3.1 Az előfizetői szolgáltatások vállalt minőségi célértékei	67
<b>Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények:</b>	<b>67</b>
3.2 Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése	67
<b>4. melléklet: Előfizetői szolgáltatások és azok díjai, egyéb díjak, költségtérítések, díjmeghatározások</b>	<b>70</b>
4.1 Saját jogon biztosított műsorjel-elosztási szolgáltatás, csatornakiosztása és előfizetési díjai:	74
4.2 Saját jogon biztosított egyéb szolgáltatások díjai, kapcsolódó díjak és költségek térítése	74
4.3 Díjmeghatározások:	75

---

<b>5. melléklet: Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat</b>	<b>78</b>
5.1 Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat	<b>Hiba! A könyvjelző nem létezik.</b>
<b>6. sz. melléklet: Akciók részletes leírása</b>	<b>92</b>

## 1. Általános adatok, elérhetőség

### 1.1A szolgáltató neve és címe

A Szolgáltató cégneve: Techno-Tel Távközlési és Informatikai, Kivitelező és Szolgáltató KftA  
Szolgáltató címe: 8600 Siófok, Bajcsy-Zs. u. 212.

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

Ügyfélszolgálat címe:	Siófok, Bajcsy-Zs. u. 212. Adria Park Vállalkozói Központ
Ügyfélszolgálat levelezési címe:	8601 Siófok, Pf.: 34
Ügyfélszolgálat nyitva tartása:	Hétfő - Szerda: 8-16 óráig Csütörtök: 8-20 óráig Péntek: 8-15 óráig Szombat, vasárnap: zárva
Az ügyfélszolgálat és hibabejelentő telefonszáma:	06-20-388-2821 06-30-388-2821 06-70-388-2821
Az ügyfélszolgálat fax száma:	06-84-506-871
Az ügyfélszolgálat elektronikus levélcíme:	<a href="mailto:ugyfelszolgalat@techno-tel.hu">ugyfelszolgalat@techno-tel.hu</a>
Az ügyfélszolgálat működési rendje, elérhetősége:	24 órán keresztül hívható (munkaidőben operátor, munkaidő után hangposta)
Hibabejelentő működési rendje megegyezik az ügyfélszolgálat működési rendjével.	24 órán keresztül hívható (munkaidőben operátor, munkaidő után hangposta)
Hibabejelentő elérhetősége külön e-mail címe:	<a href="mailto:ugyfelszolgalat@techno-tel.hu">ugyfelszolgalat@techno-tel.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>

### 1.2A szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)

### 1.3A szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetőségét az 1. sz. melléklet tartalmazza

### 1.4A szolgáltató internetes honlapjának címe

[www.technotel.hu](http://www.technotel.hu)

### 1.5Az általános szerződési feltételek elérhetősége

- 1.5.1 A Szolgáltató az ÁSZF-et az ügyfélszolgálatán és internetes honlapján teszi hozzáférhetővé.  
A Szolgáltató az ÁSZF-et tartós adathordozón vagy elektronikus levélben térítésmentesen, vagy az előfizető kérésére nyomtatott formában bocsátja előfizetői számára rendelkezésre.

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

- a.) az elektronikus hírközlésről szóló 2003 évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.),
- b.) az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 6/2011. (X.6.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Eszr.), valamint az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Eszr.) ez utóbbi rendelet 33. §-ában foglalt hatálybalépési rendelkezések szerint,
- c.) az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (Ekertv.)
- d.) az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.),
- e.) az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet,
- f.) a 2014. június 13. előtt megkötött előfizetői szerződésekre és azok 2014.03.15. napját követő módosításaira (ezen szerződések bármely okból történő megszűnéséig, megszüntetéséig vagy a Szolgáltató és Előfizető kifejezett eltérő írásbeli megállapodásáig) az üzleten kívül a fogyasztóval kötött szerződésekről szóló 213/2008. (VIII.29.) Korm. Rendelet és a távollevők között kötött szerződésekről szóló 17/1999. (II. 5.) Korm. rendelet,
- g.) a 2014. június 13-án és azt követően megkötött előfizetői szerződésekre és azok módosításaira a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. Rendelet,
- h.) a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény (továbbiakban: Mttv.),
- i.) a 2014. március 15. előtt megkötött előfizetői szerződésekre és azok 2014.03.15. napját követő módosításaira (ezen szerződések bármely okból történő megszűnéséig, megszüntetéséig vagy a Szolgáltató és Előfizető kifejezett eltérő írásbeli megállapodásáig) a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.),
- j.) a 2014. március 15-én vagy azt követően megkötött előfizetői szerződésekre és azok módosításaira a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.).
- k.) a 2015. szeptember 01-én vagy azt követően megkötött előfizetői szerződésekre és azok módosításaira a 2/2015. (III.30) NMHH rendelet (a továbbiakban: Eszr.) 33. §-ában foglalt hatálybalépési rendelkezések szerint.
- l) Az Eht. módosításáról szóló 2017. évi LXXXVIII. törvénnyel (a továbbiakban: 2017. évi LXXXVIII. törvény) megállapított Eht. 127. § (4d) bekezdést a 2017. évi LXXXVIII. törvény 2017.10.24. napi hatálybalépését megelőzően megkötött, a 2017. évi LXXXVIII. törvény hatálybalépésekor hatályos határozott időtartamú előfizetői szerződésekre is alkalmazni kell.
- m) A 2017. évi LXXXVIII. törvénnyel megállapított Eht. 127. § (6) bekezdést és 134. § (14) bekezdést a 2017. évi LXXXVIII. törvény hatálybalépését megelőzően megkötött határozott időtartamú előfizetői szerződésekre is alkalmazni kell, azzal, hogy a 134. § (14) bekezdésében szabályozott tájékoztatási kötelezettségnek a Szolgáltató az olyan határozott időtartamú előfizetői szerződések esetében köteles eleget tenni, amelyekben a szerződés időtartama a 2017. évi LXXXVIII. törvény 2017.10.24. napi hatálybalépését követő 90. napot követően telik el.
- n) Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény módosításáról szóló 2017. évi CXXXVIII. törvénnyel megállapított Eht. 132. § (10) és (11) bekezdését a 2017. évi LXXXVIII. törvény hatálybalépését (2017.X.24.) megelőzően megkötött szerződésekre is alkalmazni kell.
- o) AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 2016. április 27-i (EU) 2016/679 RENDELETE a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) (GDPR),
- p) AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 2002. július 12-i 2002/58/EK IRÁNYELVE az elektronikus hírközlési ágazatban a személyes adatok kezeléséről, feldolgozásáról és a magánélet védelméről („Elektronikus hírközlési adatvédelmi irányelv”)
- q) a kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről szóló 1995. évi CXIX. törvény,
- r) a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény (Számvtv.),
- s) a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.).
- t) a személy- és vagyonvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól szóló 2005. évi CXXXIII. törvény



## 2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei

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

#### 2.1.1 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

2.1.1.1 A Szolgáltató jelen ÁSZF-ben megjelölt szolgáltatása csak előfizetői hozzáférési pont létesítését követően illetve a Szolgáltató vagy jogelőde által jogszerűen kiépített előfizetői hozzáférési pont meglétének igazolását követően írásban megkötött előfizetői szerződés alapján vehető igénybe, a jelen ÁSZF-ben megjelölt kivétellel.

#### 2.1.2 Igénybejelentési eljárás

2.1.2.1 Az igénybejelentést (előfizetői hozzáférési pont létesítésére illetve szolgáltatási szerződés megkötésére irányuló igényt) az alábbiak szerint lehet megtenni:

a) szóban vagy írásban a Szolgáltató ügyfélszolgálatán vagy a Szolgáltató meghatalmazott képviselőjénél,

b) szóban a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatánál (rögzített telefon) Amennyiben az ajánlattétel az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg történik, úgy az ajánlattételi eljárás mellőzhető.

2.1.2.2 Amennyiben az igénybejelentés az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg történik, úgy az igénybejelentési eljárás mellőzhető.

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

2.1.2.4 Az igénybejelentés akkor minősül teljes-körűnek, ha tartalmazza a előfizetői szerződéskötéshez szükséges és 2.2.1. pont szerinti adatokat, valamint az Igénylőnek az ezen adatok szerinti szolgáltatásigénylésre vonatkozó kifejezett nyilatkozatát magánokirati formában, az Igénylő vagy szerződéskötésre feljogosított képviselőjének aláírásával, vagy elektronikus úton tett ajánlat esetén az ezen személyektől származó igénybejelentési minőség hitelt érdemlő igazolásával.

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

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

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

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

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

a) az igényt teljesíti, , vagy

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

c) az igényt nem teljesíti.

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

- 2.1.2.10 Amennyiben a Szolgáltató a 2.1.2.8. pont szerinti felmérést követően vagy saját nyilvántartása alapján megállapítja, hogy az előfizetői hozzáférési pont létesítésére az igénybejelentés idejétől kezdődő 15 napon belül, vagy az Igénylő által kért későbbi, de legfeljebb 90 napon belüli időpontban képes, az igénybejelentés alapján írásban megteszi normál csatlakozási feltételek (lásd 2.4.5. pont) esetén az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó aláírt ajánlatát, illetve nem normál csatlakozási feltételek esetén megfelelő indoklással nyilatkozik a hozzáférési pont létesítés egyedi díjkalkuláción alapuló vállalásának költségéről és annak fizetési feltételeiről.
- 2.1.2.11 Az Igénylő a Szolgáltató ajánlatára – az ajánlat kézhezvételétől számított – 15 napon belül a Szolgáltatóhoz beérkezően jogosult írásban válaszolni a 2.1.2.9. b) pont szerinti időpont elfogadásáról, illetve a nem normál csatlakozási feltételek elfogadásáról, valamint elfogadó nyilatkozata esetén ugyanezen időtartamon belül a belépési díjat, illetve az egyedi díjkalkuláció szerinti összeget megfizetni. Ha az Igénylő az ajánlatot nem fogadja el, vagy arra az előírt határidőn belül nem nyilatkozik, igénye törlésre kerül.
- 2.1.2.12 A Szolgáltató jogosult az igénybejelentést törölni, ha az Igénylő a belépési díjat, vagy nem normál csatlakozási feltételek esetén az egyedi díjkalkuláció szerinti összeget nem fizeti meg, vagy ha a részére levélben megküldött ajánlatot a Szolgáltatónak a levélben megadott, de legfeljebb 15 napos határidőn belül annak elfogadásáról nyilatkozva nem küldi vissza.
- 2.1.2.13 Az előfizetői szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatást adni a határozatlan és a határozott idejű előfizetői szerződés megkötésének lehetőségéről és igazolható módon bemutatni azok részletes feltételeit.
- 2.1.3 Szerződéskötési eljárás**
- 2.1.3.1 A 2.1.2. pont szerinti igény bejelentési és -elfogadási eljárás alapján az előfizetői szerződés az alábbiak szerint jön létre:
- jelenlévők között - különösen ügyfélszolgálati helyiségben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében - az Előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának megtételével
  - távollévők között az Előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának hatályosulásával,
- 2.1.3.2 Az elektronikus úton (különösen internetes honlapon elérhető szerződéskötési felület, vagy elektronikus levél útján)történő szerződéskötés esetén a Szolgáltató köteles haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül az előfizetői szerződés létrejöttét elektronikus úton visszaigazolni és az előfizetői szerződést maradandó módon rögzíteni. Az előfizetői szerződést a Szolgáltató a rögzítéstől számított 5 napon belül köteles az Előfizetőnek elektronikus levélben megküldeni, vagy az előfizetői szerződéshez történő hozzáférésehez szükséges adatokat elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus úton megadni és amely esetben ezen megküldés vagy hozzáférés megadása időpontjában jön létre az előfizetői szerződés.
- 2.1.3.3 Amennyiben a szerződéskötésre a Szolgáltató ügyfélszolgálatán kívül (pl. Előfizető lakása, munkahelye, átmeneti tartózkodási helye) kerül sor, az Előfizetőt igénybejelentés akkor köti, ha a Szolgáltató – képviselője útján – azt nyomban elfogadja.
- Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött előfizetői szerződés esetén az Előfizető az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények és indoklás nélkül elállhat az előfizetői szerződéstől. Ha a Szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdi, az Előfizetőt az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indoklás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg.
- A jelen pont szerinti elállás határidőben érvényesítettnek minősül, ha az Előfizető nyilatkozatát a határidő lejártá előtt elküldi (postára adja). A jelen pont szerinti elállás esetén a Szolgáltató nem köteles a belépési díj vagy a 2.4.7. pont szerinti díj visszafizetésére, ha a Szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését már megkezdte (a hozzáférési pont kiépítését, illetve a csatlakozást megvalósította). Amennyiben a csatlakozás megvalósításához a Szolgáltató kihelyezett hírközlési berendezést biztosít, az Előfizető általi elállás esetén az Előfizető köteles az elállásra vonatkozó nyilatkozat megtételétől számított legkésőbb 3 munkanapon belül a kihelyezett hírközlési berendezést a Szolgáltató részére visszaszármaztatni, valamint köteles megtéríteni a berendezés azon értékcsökkenését, mely az Előfizetőnek felróható. Nem minősül az Előfizetőnek felróható értékcsökkenésnek a rendeltetészerű használatból eredő értékcsökkenés.
- A Szolgáltató ugyancsak köteles az Előfizető által fizetett rendszeres szolgáltatási díjat kamatmentesen visszafizetni az Előfizető általi és jelen pont szerinti elállás esetén.
- Nem gyakorolhatja az Előfizető a jelen pont szerinti elállási jogát, ha a Szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdte.

- 2.1.3.4 Ha a jelenlevő felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, a Szolgáltató köteles a szerződés megkötésével egyidejűleg az egyedi előfizetői szerződést írásban, az ÁSZF-et pedig az Előfizető kérése és választása alapján az általa igényelt módon és formában - tartós adathordozón, elektronikus levélben, vagy nyomtatott formában - a rendelkezésére bocsátani. Egyéb módon történő szerződéskötés esetén a szolgáltató köteles tájékoztatni az Előfizetőt az ÁSZF elérhetőségéről.
- A távollévők között írásban megkötött előfizetői szerződés létrejöttét követően a Szolgáltató a megkötött előfizetői szerződés létrejöttének időpontjáról haladéktalanul, de legfeljebb 8 napon belül értesíti az Előfizetőt.
- 2.1.3.5 Ráutaló magatartással csak akkor jön létre előfizetői szerződés, ha az Előfizető számára az elfogadó nyilatkozat megtételekor az ajánlat és az előfizetői szerződés lényeges tartalma ismert volt. Szerződéskötésre irányuló, ráutaló magatartással tett jognyilatkozatnak kizárólag az a tevőleges magatartás minősül, amely minden kétséget kizáróan kifejezi az előfizetői szerződés megkötésére irányuló akaratot. A nyilatkozattétel elmulasztása, vagy valamilyen magatartástól tartózkodás nem minősül előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatnak.
- 2.1.3.6 Az előfizetői szerződés szóban, vagy ráutaló magatartással történő megkötése esetén az előfizetői szerződés 2.1.3.1. pont szerinti létrejöttét követően a Szolgáltató a megkötött előfizetői szerződésről legfeljebb 8 napon belül legalább a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 11. § (1) bekezdése szerinti adatokat tartalmazó dokumentumot ad az Előfizetőnek, amennyiben arra az előfizetői szerződés létrejöttét megelőzően nem került sor. A Szolgáltató a dokumentumot ingyenesen, a felek megegyezése szerint tartós adathordozón vagy elektronikus levélben írásos formában, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában köteles az Előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.
- 2.1.3.7 Az előfizetői szerződés megkötése előtt a Szolgáltató köteles az előfizetőt igazolható módon tájékoztatni arról, hogy az előfizetői szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követően az Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévülési időn belül, az Előfizető évente egyszer ingyenesen kérheti az előfizetői szerződés általa megjelölt időpontjában hatályos tartalmáról szóló, legalább a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 11. § (1) bekezdés szerinti elemeket tartalmazó dokumentum átadását. E dokumentumot a Szolgáltató a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül ingyenesen, az Előfizető választása szerint papíron, nyomtatott formában, vagy más tartós adathordozón, vagy elektronikus levélben köteles az Előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.
- 2.1.3.8 Az Igénylő vagy az Előfizető a személyére és elérhetőségi adataira vonatkozó változást haladéktalanul, lehetőség szerint a változást megelőzően, de legkésőbb a változás bekövetkeztét követő 3 munkanapon belül köteles a Szolgáltató részére bejelenteni a 13.4. pont szerint.
- 2.1.4 Üzleti előfizetőkre vonatkozó különös szabályok
- 2.1.4.1 Azon üzleti előfizető esetében, amelynek foglalkoztatotti létszáma legalább 50 fő és éves nettó árbevétele vagy mérlegfőösszege legalább 10 millió eurónak megfelelő forintösszeg, a felek egyező akarattal eltérhetnek az Eht. előfizetői szerződéssel kapcsolatos, valamint a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet rendelkezéseitől.
- 2.1.4.2 A 2.1.4.1. pontba nem tartozó üzleti előfizetők esetében, a felek egyező akarattal eltérhetnek az Eht. 127. § (4b) bekezdés, 128. § (2) bekezdés, 134. § (1)-(2), (6), (10), (10b), (11), (13), (15) bekezdés, 135. §, 140. § (1)-(2), (4) bekezdés, továbbá a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 3. § (9) bekezdés, 7. §, 11. §, 17. § (1) bekezdés rendelkezéseitől, valamint a Szolgáltató általános szerződési feltételeitől. A jelen pont alkalmazása esetén az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza, hogy a felek az adott jogszabályi rendelkezéstől vagy általános szerződési feltételtől miben és hogyan térnek el, valamint tartalmazza az üzleti előfizetőnek az eltérés elfogadására vonatkozó kifejezett nyilatkozatát.
- 2.1.4.3 Az üzleti előfizetők esetében a szolgáltató az Eht. 129. § (5) bekezdés, 131. § (1) bekezdés, továbbá a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 10. § rendelkezéseitől eltérhet. A jelen pont alkalmazása esetén az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza, hogy a szolgáltató az adott jogszabályi rendelkezéstől vagy általános szerződési feltételtől miben és hogyan tér el.
- 2.1.4.4 Jelen ÁSZF vonatkozásában üzleti előfizető az a személy vagy szervezet (ideértve az állami, közigazgatási szervet, civil szervezetet és más, külön jogszabályban önálló jogi személyiséggel felruházott szervezetet is), aki vagy amely szakmája, önálló foglalkozása, gazdasági, üzleti tevékenysége vagy jogszabályban meghatározott feladata körében veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást. Az üzleti előfizetőkre vonatkozó feltételeket, mutatókat a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény rendelkezései szerint kell meghatározni, bizonyítani.
- 2.1.4.5 A szolgáltató elektronikus úton történő szerződéskötéskor is köteles biztosítani, hogy a kis- és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor kérhessék az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amennyiben az általuk igénybe venni kívánt szolgáltatás az egyéni előfizetők számára is elérhető a szolgáltató általános szerződési feltételei szerint. Ebben az esetben a szolgáltató a részletes - az előnyöket és hátrányokat bemutató - tájékoztatást elektronikus úton köteles megadni, és a tájékoztatás megtörténtét köteles igazolni.
- 2.1.5 A határozott idejű előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó különös szabályok
- 2.1.5.1 A határozott idejű előfizetői szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató igazolható módon köteles tájékoztatni az Előfizetőt a határozott idejű előfizetői szerződés teljes időtartama alatt minimálisan terhelő

valamennyi költség összegéről szolgáltatásonként, vagy szolgáltatáselemenként külön-külön, valamint összesítve. Költség különösen az előfizetői szerződés keretében a belépési díj, a díjcsomag havi vagy időszaki díja, valamint az előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszony keretében végberendezés vagy egyéb eszköz értékesítése esetén a végberendezés vagy egyéb eszköz ára, részletvétel esetén a kezdőrészlet, a további részletek, a kamatok és egyéb díjak megjelölésével, bérbeadása esetén a bérleti díj, használatának más módon történő átengedése esetén a használati díj. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az Előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezmenyt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

2.1.5.2 Távollévők között írásban megkötött határozott idejű előfizetői szerződés esetén az előfizetői szerződés létrejöttének időpontjáról szóló értesítésben a Szolgáltató a határozott időtartam lejáratának napjáról is értesíti az Előfizetőt.

## 2.2 Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

2.2.1 Az előfizetői szerződéskötéshez szükséges adatok azonosak az egyedi előfizetői szerződésben rögzítésre kerülő alábbi előfizetői adatokkal:

- a) személyes adatok:
  - aa) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,
  - ab) az előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
  - ac) egyéni előfizető esetén az előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje,
  - ad) kiskorú, vagy cselekvőképességében az előfizetői szerződés megkötésével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő aa).ac) pont szerinti adatai,
  - ae) nem egyéni előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, szükség esetén pénzforgalmi számlaszáma,
  - af) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (telefon, telefax, e-mail),
- b) az előfizetői szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás,
- c) szolgáltatás megkezdésének határideje,
- d) a díjfizetés módja, pénzügyi úton történő fizetés esetén az előfizető pénzforgalmi számlaszáma,
- e) a előfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama,
- f) Igénylő előfizetői minősége (egyéni vagy üzleti),
- g) nyilatkozat a hozzáférést biztosító ingatlan tulajdonjogáról,
- h) kis- és középvállalkozásnak minősülő Igénylő esetén az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazásának igénylése,
- i) elektronikus számlázás esetén az Előfizető e-mail címe.

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

- a) Cégjegyzékben nyilvántartott szervezetek (korlátozott felelősségű társaság, részvénytársaság, betéti társaság, közkereseti társaság, közös vállalat, szövetkezet, egyesülés, egyéni cég, oktatói munkaközösség, vízgazdálkodási társulat ) esetében:
  - 30 napon belüli és hatályos adatokat tartalmazó cégbírósági bejegyzés, vagy cégkivonat, vagy cégmásolat, amennyiben még nincs bejegyezve a Cégbíróság által érkeztetett bejegyzési kérelem teljes példánya, (melyeknél hiteles iratnak minősül a Cégbíróság vagy IRM Cégszolgálat által papíralapon kibocsátott irat fizikai átadása, vagy az iratot tartalmazó elektronikus akta elektronikus úton való megküldése a Szolgáltató által megjelölt email-címre)
  - aláírási címpéldány (közjegyző által hitelesített), vagy aláírás minta (ügyvéd által ellenjegyzett)
  - a képviselőre jogosult személy azonosító okmánya,
  - meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)

- b) Cégjegyzékben nem nyilvántartott szervezetek (alapítványok, egyesületek, egyházak, politikai pártok, társadalmi szervezetek, szakszervezetek, ügyvédi irodák, stb.) esetében:
- az illetékes Megyei Bíróság/Törvényszék végzése vagy bejegyzése előtt az alapszabály bíróság által érkeztetett példánya, vagy a nyilvántartást vezető egyéb szervezet nyilvántartási igazolása,
  - a képviselőre jogosult személy azonosító okmánya,
  - meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)
- c) Egyéni vállalkozók esetében:
- a vállalkozó igazolvány eredeti példánya,
  - egyéni vállalkozó azonosító okmánya,
  - meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)
- d) Természetes személy esetében:
- azonosító okmány,
  - meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el).
- e) Minden személy esetén az ingatlanra vonatkozóan:

Az Előfizető az előfizetői szerződésben köteles nyilatkozni, hogy az előfizetői hozzáférési pontként megjelölt ingatlanok jogszerű használatának jogcíméről. Amennyiben az Előfizető az általa a hozzáférési pont helyeként megjelölt ingatlan bérleti szerződés vagy valamely használati jog alapján jogszerűen használja, köteles a szerződéskötéshez az ingatlan tulajdonosának (kezelőjének, használójának) az ingatlan díjmentes igénybeviteléhez történő hozzájárulását tartalmazó nyilatkozatát mellékelni. Az Előfizető saját tulajdonú ingatlan esetén az igénylés aláírásával adja meg a hozzájárulást az ingatlan (beleértve a külön-tulajdonú ingatlan és a közös tulajdonú ingatlanrészt is) díjmentes igénybeviteléhez. Az előfizetői szerződés megkötésével az Előfizető a szolgáltatással érintett ingatlanra (beleértve a külön-tulajdonú ingatlan és a közös tulajdonú ingatlanrészt is) vonatkozóan kötelezettséget vállal arra, hogy:

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

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

## 2.3 Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

### 2.3.1 Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei

2.3.1.1 Előfizetői szolgáltatások – az ÁSZF-ben megjelölt kivétellel – csak írásban megkötött előfizetői szerződés alapján vehetők igénybe. Soros hálózat esetén az Előfizető a Szolgáltató által biztosított csatornakiosztást veheti igénybe, nem soros hálózat esetén az Előfizető díjcsomagok és egyben csatornacsomagok (továbbiakban: díjcsomagok) közül választhat, valamint a díjcsomag mellett külön előfizethet kiegészítő/prémium szolgáltatásra. Az Előfizető – az ÁSZF **4. sz. mellékletében** rögzített eltérő rendelkezés vagy a Szolgáltatóval való eltérő megállapodás hiányában – bármely díjcsomagot igénybe veheti, illetve a jelen ÁSZF feltételei szerint módosíthatja választását. Kiegészítő/prémium szolgáltatás igénybevételének feltétele valamely csatornacsomagra vonatkozó előfizetői szerződés fennállta. A Szolgáltató új díjcsomagokat alakíthat ki saját döntése alapján, illetve a díjcsomagban levő csatornákat (továbbiakban: médiaszolgáltatások vagy csatornák) az Előfizető előzetes értesítése mellett megváltoztathatja az egyoldalú szerződésmódosítás szabályai szerint.

2.3.1.2 Egy előfizetői hozzáférési pont létesítésére illetve azon történő szolgáltatásra vonatkozóan előfizetői jogviszony egyidejűleg csak egy Előfizetővel létesíthető.

2.3.1.3 Az Előfizetők csoportjának (társasház, lakásszövetkezet) igénye esetén sor kerülhet csoportos szerződéskötésre is, mely során a csoportot illetik az Előfizető jogai és terhelik az Előfizető kötelezettségei. A csoportos szerződéskötésre a lakásszövetkezet esetén közgyűlési határozat alapján, társasház esetén a valamennyi tulajdonos által a társasházi közös képviselő részére adott meghatalmazás útján kerül sor. Az együttes kötelezettség miatt a csoport bármely tagja általi szerződésszegés a csoporttal kötött szerződés megszegését jelenti és a jogkövetkezmények is a csoportra vonatkozóan állnak be azzal, hogy a Szolgáltatót a csoport tagjai közül csak azokkal szemben jogosult a szerződéskötés megtagadására a jövőben, akik a szerződésszegő magatartást tanúsították.

2.3.1.4 A Szolgáltatót az előfizetői szerződés megkötése körében szerződéskötési kötelezettség nem terheli. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az előfizetői szerződés megkötését indokolási kötelezettség nélkül megtagadja különösen, ha

- az Előfizetőnek hírközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő díjtartozása áll fenn a Szolgáltatóval szemben, vagy
- az Előfizető korábbi előfizetői szerződésének megszűnésére 1 éven belül az Előfizető érdekkörében felmerült okból eredő felmondás miatt került sor, vagy
- a hozzáférési pont létesítésének műszaki vagy gazdasági korlátai vannak, vagy
- az igénylő – személyazonosító okmányának adatai szerint – 18. életévét még nem töltötte be és emiatt az Mttv.-nek a gyermekek és kiskorúak védelmére vonatkozó szabályainak megtarthatósága nem biztosított.

2.3.1.5 Az Előfizető szolgáltatás nyújtásának megkezdésére megjelölt határidőn belül – az üzlethelyiségen kívül és a távollévők között megkötött szerződés kivételével – nem jogosult elállni.

2.3.2 A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltétele a kiépített kábeltelevízió hálózat, jogi feltétele a megkötött előfizetői szerződés. A szolgáltatás igénybevételéhez a 4.4. pont szerinti elektronikus hírközlési végberendezés is szükséges, és amelynek hiánya vagy alkalmatlansága esetén az Előfizető a saját felelősségére köt előfizetői szerződést. A Szolgáltató kötelezettsége nem terjed ki a végberendezés szolgáltatására.

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

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

2.3.5 Minden Előfizető csak a rá vonatkozóan a Szolgáltatónál nyilvántartott előfizetői hozzáférési ponton keresztül veheti igénybe az általa előfizetett szolgáltatásokat.

2.3.6 A szolgáltatásnyújtás feltétele, hogy az Előfizető és a Felhasználó illetve – ha az ezekkel nem azonos – az ingatlan tulajdonosa az igénybejelentés megtételekor, de legkésőbb a

szerződéskötéskor külön nyilatkozatban kifejezetten hozzájáruljon ahhoz, hogy az ingatlanon a hálózat további ellenérték nélkül a hálózat fennállásának idejéig elhelyezésre kerüljön.

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

- 2.4.1 A 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 5. § (1) bekezdés a) pontjában foglaltak esetén a Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban, de legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 napon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdni. Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése a fentiek szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges, a felek megállapodhatnak a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, mely nem lehet későbbi, mint az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 nap.
- A Szolgáltató jogosult az előfizetői hozzáférési pont létesítésekor a 4. sz. melléklet szerinti egyszeri díjat (belépési díj) felszámítani. Már kiépített hozzáférési pont esetén a jeltovábbítás megkezdéséért a 4. sz. melléklet szerinti rácsatlakozási díj fizetendő.
- Ha a szolgáltatás-hozzáférési pont kiépítése megtörtént, az Előfizető a továbbiakban a befizetett rácsatlakozási, szerelési, kiépítési díj visszatérítésére semmilyen jogcímen nem tarthat igényt.
- 2.4.2 A 2.4.1. pontban meghatározott, illetve a Szolgáltató által a 2.1.2.9. b) pontja szerint vállalt határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni a 7.4.2.5. pont szerinti összegben.
- 2.4.3 Amennyiben a 2.4.1. pontban meghatározott, illetve a Szolgáltató által a 2.1.2.9. b) pontja szerint vállalt határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést, az Eht. 134. § (2) bekezdése szerint felmondja, a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig kötbért köteles fizetni a 7.4.2.6. pont szerinti összegben.
- 2.4.4 Ha a Szolgáltató 2.4.1. pontban meghatározott, illetve a Szolgáltató által a 2.1.2.9. b) pontja szerint vállalt határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az Előfizető jogosult az előfizetői szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az Előfizető elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott előfizetői szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszafizetni az Előfizető számára, az Előfizető pedig köteles a szolgáltató tulajdonában lévő, a szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak visszaszolgáltatni.
- 2.4.5 Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének díját (belépési díj) a 4. sz. melléklet tartalmazza és mely díj a szokásos (normál) csatlakozási feltételek esetén érvényes díj, azaz a már kiépített hálózathoz való olyan új előfizetői hozzáférési pont létrehozására vonatkozik, amely
- már kiépített hálózat előfizetői hozzáférési pontjától legfeljebb 30 méter kábelhossznyi távolságban van és*
  - az új előfizetői hozzáférési pont létesítése során nincs szükség harmadik személy tulajdonát képező közbülső ingatlan igénybevételére, és*
  - a létesítés nem jár új gerinchálózati szakasz kiépítésével, vagy új oszlop illetve egyéb alépitmény szakasz igénybevételével, továbbá*
  - ismételt jelszint erősítés nélkül legfeljebb 4 db végberendezés (tv) működtetését biztosítják és 1 db végberendezés fizikai csatlakozását teszik lehetővé szabványos lengőaljzaton vagy fali csatlakozón keresztül.*
- 2.4.6 A belépési díj egy darab hozzáférési pont kiépítését tartalmazza oly módon, hogy a kábelek az Előfizető által biztosított befogadó létesítményben (védőcső, kábelcsatorna) kerülnek elhelyezésre, vagy ennek hiányában a falon kívül, a hozzáférési pont helyeként szolgáló ingatlanon belül vezetékcsatorna nélkül, lépcsőházban és az ingatlant magában foglaló épület külső falán vezetékcsatornában van vezetve. A fenti, előfizetői hozzáférési pont létesítésével kapcsolatos meghatározástól eltérő mennyiségi vagy minőségi előfizetői igény esetén kiegészítő belépési díj számítható fel a 4. sz. mellékletben foglaltak szerint.
- Eltérő mennyiségi vagy minőségi igénynek minősülnek különösen az alábbiak:
- Az Előfizető föld alatti létesítést igényel annak ellenére, hogy az előfizetői leágazástól (TAP) léges leágazással való bekötés is megvalósítható.*

- b) Az Előfizető hozzáférési pontja a leágazási ponttól több, mint 30 méter távolságra van.
- c) Az Előfizető több hozzáférési pont kiépítését kéri.
- d) Az Előfizető erősítő felszerelését kéri.
- e) Az Előfizető a Szolgáltatónál az érintett területre vonatkozóan alkalmazott technológiáktól eltérő megoldást igényel.
- f) Az Előfizető az ingatlanon a kábelvezetést nem az optimális, legrövidebb úton kéri.
- g) Az Előfizető esztétikai elvárások miatt többlet kiépítési igényrel él.
- 2.4.7 A 2.4.5. pontban megjelöltektől eltérő feltételek esetén a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont kiépítését megtagadhatja, vagy egyedi kalkuláción alapuló díjazásért vállalhatja, illetve a kiépítést egyéb feltételek (pl. harmadik személyek hozzájáruló nyilatkozata, vonalhálózati rész kiépítése, stb.) fennállásától teheti függővé.
- 2.4.8 A 2.4.5. és 2.4.6. pontban megjelöltek szerinti díjak legfeljebb 4 db végberendezés működtetését biztosító csatlakozás kiépítésére vonatkoznak. Ha az Előfizető több készüléket kíván csatlakoztatni, a további kábelszakasz létesítését, illetve az esetlegesen szükségessé váló erősítő felszerelését a Szolgáltató az egyedi szerződésben rögzített többletdíjazás ellenében vállalja (további vételi hely díja). Amennyiben az Előfizető a normál feltételek szerinti minőségű és kivitelű eszközöktől eltérő minőségű vagy kivitelű eszközöket (kábel, kábelcsatorna, csatlakozó) kíván beépíttetni, vagy az általa igényelt, a normál feltételektől eltérő kivitelezési technológia munkaidő többlet-felhasználást okoz, a Szolgáltató jogosult többletköltségei felszámítására vagy az igénylés teljesítésétől való elállásra.
- 2.4.9 A Szolgáltató jogosult az érvényes jogszabályok figyelembe vételével az Igénylők vagy Előfizetők személye vagy az ingatlanok fekvése szerint kialakított egyes csoportjai számára az értékesítést elősegítő ideiglenes akciókat meghirdetni, melynek keretében jogosult a belépés és ezzel összefüggésben az előfizetés feltételeit oly módon átmenetileg meghatározni, amely az Igénylők vagy Előfizetők számára összességében jelen ÁSZF-ben foglalt feltételeknél kedvezőbb feltételeket tartalmaz.
- 2.4.10 Előfizetői hozzáférési pont létesítését célzó munkát és a hálózaton bármilyen szerelést csak a Szolgáltató vagy az általa megbízott személy végezhet.  
A Szolgáltató (ideértve a Szolgáltató megbízásából közreműködő vállalkozót is) az előfizetői hozzáférési pont kivitelezése során a vonatkozó szabványok, illetve szakmai és biztonságtechnikai előírások maradéktalan betartása mellett a tőle elvárható gondossággal jár el úgy, hogy a munka végeztével a szereléssel nem érintett terület eredeti állapotában maradjon, ideértve a szerelés során keletkezett hulladék és szennyeződések eltávolítását is.
- 2.4.11 A kivitelezés során az Igénylő kivitelezésre vonatkozó indokolt kéréseit (pl. nyomvonal vezetés, fal-ill. földem áttörések helye, stb.) előzetes egyeztetés mellett a Szolgáltató figyelembe veszi és teljesíti, amennyiben az a hozzáférési pont létesítése és a szolgáltatás későbbi karbantarthatósága szempontjából megfelelő és megvalósítható, továbbá ha ennek esetleges többletköltségeit az Igénylő viseli.
- 2.4.12 A kivitelezés időtartama alatt a munkaterület megközelíthetőségének, valamint a 220 V-os hálózati csatlakozás biztosítása az Előfizető feladata. Az Előfizetőt együttműködési kötelezettség terheli a kivitelezés során szükséges környező ingatlanokba való bejutással kapcsolatban.  
A kivitelezés időpontjáról a Szolgáltató az Előfizetőt értesíti. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által megadott kivitelezési időpontot nem fogadja el, az Előfizetőnek és a Szolgáltatónak is megfelelő új időpontot kell egyeztetni a Szolgáltató munkaidején belüli időpontra. Háromszori eredménytelen időpont-egyeztetés után, vagy ha az Előfizető a kivitelezést a Szolgáltató munkaidején kívüli időpontra igényli, a Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződéstől elállni. Az Előfizető hibájából történő és Szolgáltató általi elállás esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat – az elállási díjjal csökkentett összegben – legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríteni az Előfizető számára, az Előfizető pedig egyidejűleg köteles a Szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak átadni.



- 2.4.13 A kivitelezés során bekövetkező, a munkavégzéssel együtt járó, elkerülhetetlen károkon (pl. fúrás, fűrt lyuk körüli falfelület lepergés, szegelés, csavarozás során okozott felületi sérülések) túlmenő és bizonyíthatóan általa okozott kárért a Szolgáltató felelős.
- 2.4.14 A kiépített teljes kábelhálózat a hozzáférési pontig (beleértve az interfészt is) valamennyi beépített eszközzel együtt a Szolgáltató tulajdonát képezi és azon sem az Előfizető, sem az ingatlan tulajdonosa nem szerez tulajdonjogot.
- 2.4.15 Nem minősül a Szolgáltató vonatkozásában késedelmes teljesítésnek az előfizetői hozzáférési pont létesítés vagy jelszolgáltatás megkezdés, ha
- a) *a felek későbbi időpontban állapodtak meg, vagy*
  - b) *az Előfizető a helyszíni munkálatok feltételeit az előzetesen egyeztetett időpontban nem biztosítja, vagy*
  - c) *az Előfizető vagy harmadik személy magatartása vagy érdekkörébe tartozó ok miatt (különösen használati, kábel-átvezetési engedély hiánya, hatósági engedély hiánya, harmadik személy jóváhagyása) a rendszerre való csatlakozás késve vagy nem valósulhat meg, és mely esetekben a létesítésre vonatkozó határidő a Szolgáltató számára meghosszabbodik.*

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

**Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető**

### **3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma**

#### **3.1 A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása**

- 3.1.1 Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C.tv. 188.§. 77. pont szerinti műsorterjesztés: bármely átviteli rendszerrel megvalósuló elektronikus hírközlési szolgáltatás, amelynek során a médiaszolgáltató által előállított analóg vagy digitális műsorszolgáltatási jeleket a médiaszolgáltatótól az előfizető, vagy felhasználó vevőkészülékéhez továbbítják, függetlenül az alkalmazott átviteli rendszertől, és technológiától. Műsorterjesztésnek minősül a hibrid üvegszálak-koaxiális átviteli rendszeren végzett műsorterjesztés. Műsorterjesztésnek minősül az olyan műsorterjesztés is, amelyhez az előfizető külön díj ellenében, vagy más elektronikus hírközlési szolgáltatás díjával csomagban értékesített díj ellenében férhet hozzá. Átviteli rendszernek minősül a televízió műsorjeleknek az analóg vagy digitális műsorterjesztését szolgáló műszaki eljárások, elektronikus hírközlési és más eszközök rendszere, amely a műsorterjesztés alkalmazott átviteli közegehez - így különösen a levegőhöz és rádiófrekvenciához, koaxiális vezetékhez, sodrott érpáru vezetékhez, üvegszálak vezetékhez - kapcsolódik. A tíznél kevesebb vevőkészülék csatlakoztatására alkalmas átviteli rendszer segítségével történő jeltovábbítás nem minősül műsorterjesztésnek.

A szolgáltatás keretén belül műsorok (médiaszolgáltatások) terjesztése történik.

Statisztikai besorolása: SZJ 64.20.30.0 Vezetékes műsorjel-elosztás (kábel-tv)

(NMHH ESZOR: nyilvános televízió-műsorelosztási)

A digitális műsorterjesztéshez kapcsolódóan a Szolgáltató kiegészítő médiaszolgáltatásként elektronikus műsorkalauz (EPG) is nyújt, mely tartalomszolgáltatást is magában foglaló szolgáltatás nem minősül sem médiaszolgáltatásnak, sem elektronikus hírközlési szolgáltatásnak, továbbá amely – többek közt – lehetővé teszi az Előfizető számára a műsorokkal kapcsolatos egyszerűbb információszerzést.

SZJ 64.20.28.9 Egyéb máshova nem sorolt távközlési szolgáltatás

(NMHH ESZOR: műsorterjesztéshez kapcsolódó kiegészítő digitális szolgáltatás)

- 3.1.2 A Szolgáltató a vezetékes műsorterjesztési szolgáltatáson belül az egyidejűleg továbbított műsorok eltérő mennyiségére és összetételére való tekintettel műsorcsomagokat alakít ki, melyek elnevezését, a bennük szereplő csatornákat (megnevezés, nyelv, elhelyezési frekvencia) és az egyes csomagok díját pedig a 4. sz. melléklet tartalmazza. Amennyiben az egyes csomagok közötti szabad választásban az Előfizetők összessége vagy azok egy csoportja korlátozva van, az

erre vonatkozó korlátozásokat is a 4. sz. melléklet, valamint az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza. Ilyen korlátozás lehet különösen az, ha egyes csatorna igénybevételét a Szolgáltatónak a médiaszolgáltatókkal fennálló szerződéseinek egyes előfizetők számára eltérő feltételekkel (díjazással) vagy egyáltalán nem teszi lehetővé (pl. üzleti előfizető) és mely esetben a Szolgáltató a melléklettől eltérő egyedi díjfizetési feltételt állapíthat meg, vagy jogosítás hiányában elzárkózhat a szerződéskötéstől.

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

A programcsomagok kialakításának, illetve a csomagokban szereplő csatornák összetételének, csomagon belüli elhelyezésének és a szolgáltatások díjának az ÁSZF-ben részletezésre kerülő feltételek teljesítése melletti egyoldalú megváltoztatásának jogát a Szolgáltató fenntartja azzal, hogy az előfizetői szerződés Szolgáltató általi egyoldalú módosításának szabályai nem terjednek ki sem új díjcsomag kialakítására, sem a meglévő programcsomagon belül az egyes csatornák csomagon belüli elhelyezésének megváltoztatására.

- 3.1.3 A Szolgáltató a műsorcsomagok elosztását a 4. sz. mellékletben megjelölt analóg vagy digitális szolgáltatásként nyújtja.

A digitális szolgáltatás a műsorcsomagok digitális továbbítását jelenti. Igénybevételéhez az előfizetői végberendezésnek rendelkeznie kell DVB-T rádiófrekvenciás MPEG 4-es jelfolyam feldolgozására alkalmas antenna bemenettel (tunerrel). Amennyiben az Előfizető által használt végberendezés nem alkalmas a Szolgáltató által nyújtott digitális szolgáltatás (jelfolyam) vételére, úgy a Szolgáltató ezen, az Előfizető érdekkörében felmerült tényre tekintettel az Előfizető részére a digitális jelfolyamot analóg jelfolyammá alakító set-top boxot biztosít díj ellenében, mely ún. AV kimenettel rendelkezik.

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

Amennyiben a set-top box és a távkapcsoló az Előfizető tulajdonában áll, a Szolgáltató nem felel az ezen berendezésekben bekövetkezett hibáért, azonban a berendelések meghibásodása esetén a javítás időtartamára a Szolgáltató cserekészüléket biztosíthat (cserekészüléknek a Szolgáltató rendelkezésére állása esetén), mely után az Előfizetőt kihelyezett hírközlési eszköz használati díja megfizetésének kötelezettsége terheli, továbbá a Szolgáltató tulajdonában álló csereeszköz elvesztése, megsemmisülése, vagy az Előfizető ügyköréből eredő ok miatti javíthatatlan meghibásodása esetén az Előfizető köteles a Szolgáltatónak a 4. sz. melléklet szerinti kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díját is megfizetni.

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

- 3.1.5 Amennyiben az Előfizető által használt végberendezés nem alkalmas a Szolgáltató által nyújtott digitális szolgáltatás (jelfolyam) vételére, úgy a Szolgáltató ezen, az Előfizető érdekkörében felmerült tényre tekintettel az Előfizető részére a digitális jelfolyamot analóg jelfolyammá alakító set-top boxot biztosít, mely ún. AV kimenettel rendelkezik. Amennyiben pedig az Előfizető a végberendezését a digitális jelfolyam vételére alkalmas berendezésre cseréli, úgy a Szolgáltató – az Előfizető írásbeli igénye esetén – az ún. HDMI kimenettel rendelkező set-top boxot biztosít az Előfizető részére. A HDMI kimenettel rendelkező set-top box kihelyezésével egyidejűleg az Előfizető köteles a korábban részére átadott AV kimenettel rendelkező set-top boxot a Szolgáltató részére visszaszármaztatni. A set-top boxok cseréje esetén – a csere időpontjától kezdődően – az Előfizetőt az új set-top boxra irányadó és a 4. sz. melléklet szerinti folyamatos kihelyezett hírközlési

eszköz használati díj terheli, valamint a 4. sz. melléklet szerinti aktiválási díj, továbbá – az új set-top box hozzáférési pont helyén történő üzembe helyezése esetén – a 4. sz. melléklet szerinti kiszállási díj. A set-top box cseréje esetén az Előfizetőt az általa igénybe vett jellegű set-top boxnak megfelelően terheli a 4. sz. melléklet szerinti egyszeri kihelyezett hírközlési eszköz óvadék, az egyedi előfizetői szerződés külön módosítása nélkül is.

A digitális szolgáltatás Előfizető általi igénybeviteléhez szükséges végberendezések csatlakozásának feltételeit a 4.4 pont tartalmazza.

- 3.1.6 A gyermekek és kiskorúak védelme érdekében azon műsorok esetében, melyeknél szükséges biztosítani azon hatékony műszaki megoldást, hogy a műsor csak 18 éven felüli nézők vagy hallgatók számára legyen elérhető, a Szolgáltató az alábbiak szerint jár el:
- set-top box esetén a Szolgáltató – a jelfolyam továbbítása mellett – PIN kódot rendel az eszközhöz, melyet az Előfizető szabadon meg tud változtatni, azonban a PIN kód megváltoztatása és fokozott védelme az Előfizető felelőssége.
  - amennyiben a set-top box ún. gyerekzárát, időkapcsolót nem tartalmaz, ezért azt csak akkor biztosítja a Szolgáltató az Előfizető részére, ha az Előfizető előzetesen nyilatkozik arról, hogy a televíziókészüléke önmagában is alkalmas ezen funkcióra.

### **3.2A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe**

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

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

**Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető**

### **3.4Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e**

A jelen ÁSZF szerinti szolgáltatás nem minősül egyetemes szolgáltatásnak.

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

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

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

#### 4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága

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

4.1.1 A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatásokra a 3. sz. mellékletben meghatározott egyedi szolgáltatásminőségi célértékeket biztosítja az Előfizető által rendeltetésszerűen használt előfizetői hozzáférési ponton.

4.1.2 Ha a Szolgáltató a 4.1.1. pont szerinti vállalását az előfizetés időtartama alatt nem tudja betartani, az Előfizető az a 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet szerinti kötbérre jogosult.

4.1.3 A minőségi célértékek értelmezését a 3. sz. melléklet tartalmazza.

4.1.4 A Szolgáltató kivételesen indokolt esetben jogosult a minőségi célérték vállalt paramétereiktől eltérő, csökkentett minőségi célértékekkel való szolgáltatás nyújtására. Ezen szolgáltatásokat a Szolgáltató a 4. sz. mellékletben jelöli meg, a célértékeket pedig a Szolgáltató külön köteles a földrajzi terület és/vagy csatorna megnevezésével tételesen feltüntetni a 3. sz. mellékletben. Ezen földrajzi terület és/vagy csatornák vonatkozásában minőségi reklamációt az Előfizető csak a csökkentett minőségi követelményeket el nem érő vételi minőség esetén tehet.

Csökkentett minőségi követelményű szolgáltatás nyújtására

a) csökkentett műszaki minőségű csatorna felhasználásával vagy

b) a teljes értékű szolgáltatás követelményeinek meg nem felelő minőségű bejövő műsorjel vétel esetén

kerülhet sor.

A teljes értékű szolgáltatás követelményeinek meg nem felelő minőségű bejövő műsorjel vétel esetén a médiaszolgáltatás csatornacsomagba foglalása akkor indokolt, ha az adott médiaszolgáltatás vételét annak tartalma/témája miatt az előfizetők jelentős része előfizetői felméréseken alapuló nézettségi adatok vagy médiaszolgáltatási piaci információk alapján – igényli.

4.1.5 A szolgáltatás minőségét a Szolgáltató ellenőrzi

a) a fejállomáson szemrevételezéssel folyamatosan és méréssel legalább félévente rendszeresen,

b) a gerinchálózaton meglévő mérőpontokon keresztül rendszeresen,

c) az előfizetői hozzáférési pontokon időszakonkénti szűrőpróbaszerű méréssel, illetve

d) az Előfizető minőségre vonatkozó panasz esetén az Előfizető előfizetői hozzáférési pontján a panasztól függően objektív módon méréssel és/vagy szubjektív módon szemrevételezéssel.

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

A mérés eredményeit a Szolgáltató dokumentálja.

4.1.6 Ha az előfizetői panasz miatt lefolytatott mérés eredményét az Előfizető vitatja, a vita eldöntése érdekében az Előfizető jogosult a hírközlési hatóságtól minőség vizsgálatot kérni. Amennyiben a hatóság által elvégzett mérés eredményeként bebizonyosodik, hogy a szolgáltatás minősége nem megfelelő, a Szolgáltató köteles a szolgáltatás minőségét a vállalt minőségi célértékeknek megfelelőre kijavítani. Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételtel jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, úgy a Szolgáltató jogosult a hatósággal közösen azt elvégezni. Amennyiben a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak igazolt és indokoltan felmerült költségeit a Szolgáltató jogosult az Előfizetővel szemben érvényesíteni.

##### 4.2 Amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalm mérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése

*Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.*

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

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

A Szolgáltató jogosult a 4.4.6. pont szerinti eredménytelen felszólítás esetén az előfizetői szerződést az Előfizető hibájából felmondani.

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

#### 4.4 Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

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

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

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

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

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

A digitális szolgáltatáshoz a Szolgáltató által biztosított set-top box kezelési utasításában, és annak mellékleteiben meghatározott rendeltetés szerinti használatához szükséges működési feltételeket a szolgáltatást megrendelő ügyfélnek kell biztosítania, beleértve a működéshez szükséges elektromos energiát, valamint a set-top boxhoz való csatlakozásra alkalmas csatlakozással rendelkező előfizetői végberendezést.

Az előfizetői végberendezés kezelési utasításában, és annak mellékleteiben meghatározott rendeltetés szerinti használatához szükséges működési feltételeket (beleértve a működéséhez szükséges elektromos energiát) az Előfizető köteles biztosítani.

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

4.4.3 A Szolgáltató nem felelős a hálózat előfizetői hozzáférési pontot követő szakaszának vagy az Előfizető végberendezésének bármilyen beállítási hibájáért, meghibásodásáért, részben vagy egészben való vételi alkalmatlanságáért. Az esetleges készülékhiba elhárítása vagy a végberendezés vételre alkalmassá tételére a Szolgáltató nem köteles, azok elvégzésére külön díjazásért vállalkozhat, mely költségek az Előfizetőt terhelik. A végberendezés hibájára vagy

- alkalmatlanságára vagy hiányára való hivatkozással az Előfizető nem mentesül az előfizetési díj megfizetése alól.
- 4.4.4 A végberendezés behangolása – a hálózatra történő csatlakozással egyidejűleg a Szolgáltató által végzett első díjmentes behangolás kivételével – az Előfizető ügykörébe tartozik. A hálózatra történő csatlakozást követő további behangolásokat az Előfizető kérésére a Szolgáltató a 4. sz. melléklet szerinti kiszállási és behangolási díj ellenében végzi el.
- 4.4.5 Az Előfizető végberendezésének hibájára vagy alkalmasságára vonatkozó esetleges viták eldöntésére a 2. sz. melléklet szerinti illetékes hírközlési hatóság jogosult. Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételtel jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, úgy a Szolgáltató jogosult a hatósággal közösen azt elvégezni. Amennyiben a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit a Szolgáltató jogosult az Előfizetővel szemben érvényesíteni.
- 4.4.6 A Szolgáltató jogosult az Előfizetőnél a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot és végberendezéseket ellenőrizni. Ha ellenőrzése során hiányosságokat tapasztal, az Előfizetőt felszólítja annak haladéktalan, de legkésőbb 3 napon belüli megszüntetésére, ennek eredménytelensége esetén a végberendezés üzemén kívül helyezésére. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató írásbeli felszólításának nem tesz eleget, a Szolgáltató az előfizetői szerződést felmondhatja.
- 4.4.7 Az analóg szolgáltatás vételéhez szabványos kialakítású 75 Ohm-os koaxiális csatlakozással rendelkező előfizetői végberendezés szükséges.
- A digitális kiegészítő programcsomagok igénybevételéhez szabványos kialakítású EuroSCART vagy RCA audio/video csatlakozással rendelkező előfizetői végberendezés szükséges.
- A digitális dvr kiegészítő programcsomagok igénybevételéhez szabványos kialakítású EuroSCART, RCA audio/video, vagy HDMI csatlakozással rendelkező előfizetői végberendezés szükséges.
- A HD kiegészítő digitális programcsomag, vagy program teljes értékű igénybevételére csak azon „HD-Ready” „HD-TV” vagy „Full-HD” végjeggyel ellátott előfizetői végberendezések alkalmasak, melyek szabványos kialakítású HDMI csatlakozással kerülnek kereskedelmi forgalomba.

## 5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése

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

- 5.1.1 A szolgáltatás szünetelhet
- Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból, vagy*
  - az Előfizető kérésére, vagy*
  - mindkét fél érdekkörén kívüli okból (vis major), vagy*
  - a Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében (így különösen terrorelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) a jogszabályok által előírt módon,*
  - a Médiatanács határozata alapján,*
  - az ÁSZF 5.1.6. pontjában megjelölt esetekben.*
- 5.1.2 A szolgáltatás a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása (rendszeres vagy rendkívüli) miatt – amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre – átmenetileg szünetelhet és mely szüneteltetés naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg. A tervezett szüneteltetésről a Szolgáltató az Előfizetőket annak megkezdése előtt legalább 15 nappal megelőzően értesíti.
- A szolgáltatás rendszeres karbantartás miatti szüneteltetése miatti időtartam, de maximum havonta 16 óra a rendelkezésre állás időalapjába nem számít bele. Az ÁSZF vonatkozásában rendszeres karbantartásnak minősül a Szolgáltató által saját hatáskörében előre meghatározott olyan tervszerű, hibamegelőző tevékenység, mely havonta a 16 óra időtartamot nem haladja meg. A Szolgáltató a rendszeres karbantartást minden naptári hónap első és második napján 22 óra – 6

óra közötti időpontban végzi. Az ÁSZF-ben megjelölt időponttól és időtartamtól eltérő rendszeres karbantartás esetén a Szolgáltató az Előfizetőket a tevékenység megkezdése előtt legalább 15 nappal korábban értesíti.

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

A Szolgáltató a hálózat karbantartását a szolgáltatásminőség Szolgáltató általi ellenőrzésének adatai vagy az Előfizető megalapozott bejelentése alapján végzi, amennyiben a hálózat vagy annak része állapota miatt a karbantartás szükséges, továbbá a Szolgáltató a rendszeres karbantartás keretén belül általános ellenőrzést is végez a hírközlő hálózaton.

Jelen pont, valamint az ÁSZF vonatkozásában rendszeres karbantartás a szolgáltató által időszakonként visszatérően meghatározott és az előfizetőkkal legalább 30 nappal korábban közölt időpontban és időtartamban, a szolgáltatásnak az ÁSZF-ben meghatározott minőségi célértékei fenntartása, a távközlési hálózat műszaki állapotának fenntartása vagy fejlesztése érdekében végzett tevékenység, rendkívüli karbantartás a hibaelhárításon és rendszeres karbantartáson kívül végzett munkát.

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

A szünetelés időtartamára az Előfizető a 4. sz. mellékletben meghatározott és – szüneteltetett díjsomagtól függő összegű – csökkentett előfizetési díj fizetésére köteles.

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

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

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

Amennyiben az Előfizető a szünetelést olyan hálózaton vagy hálózatrészen kérelmezi, melynél a szünetelés más előfizetők szolgáltatásával közvetlenül összefügg (pl. soros rendszer), a Szolgáltató jogosult a szünetelés iránti kérelmet elutasítani vagy a szünetelést lehetővé tevő műszaki kialakítás Előfizető általi előzetes költségviseléséhez kötni és amely költségviselés Előfizető általi visszautasítása esetén a Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést felmondani.

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

- 5.1.4 Ha a szolgáltatás mindkét félen kívül álló előre nem látható és el nem hárítható külső okok (vis major) miatt szünetel, az Előfizető annak időtartama alatt díjfizetésre köteles (előre történő fizetésnél díjvisszatérítésre nem jogosult), ha a Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatóat megtett. Az előfizetői szolgáltatások teljesítése szempontjából vis majornak minősül különösen a háborús helyzet, sztrájk, természeti katasztrófa, a hálózat valamely elemét működésképtelenné tevő, természeti erő vagy harmadik fél által okozott erőhatás, illetve a szolgáltatást megtiltó vagy szüneteltetését elrendelő, jogszabályon alapuló hatósági rendelkezés.
- A szünetelés idejére az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli akkor, ha a Szolgáltató a jelen pont szerinti igazolási kötelezettségét nem teljesíti. A jelen pont szerinti díjcsökkentés összege a kieső napok számának és a havi előfizetési díj egy napra eső részének szorzata. Minden megkezdett nap egész napnak számít. A szolgáltatás ezen ok miatti szüneteltetése a rendelkezésre állás időalapjába nem számít bele.
- 5.1.5 Az 5.1.1. d) és e) pont szerinti szünetelésre az 5.1.4. pont szabályai irányadók.
- 5.1.6 Üzleti előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni, amíg az Előfizető nem ad a 7.1.10. pontban meghatározott, de legfeljebb a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot.
- 5.1.7 Egy előfizetői szerződésben foglalt több szolgáltatás esetén a felek megállapodhatnak, hogy a szüneteltetés kizárólag az Előfizető által kért szolgáltatásra terjedjen ki.

## **5.2 Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá megvalósításának módjai**

- 5.2.1 Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető értesítésével a következő esetekben jogosult:
- 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,*
  - a szolgáltatást igénybe vevő Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja,*
  - az Előfizetőnek a díjfizetésre vonatkozó, annak esedékessé válásától számított 35. napon belül megküldött felszólításban megjelölt 30 napos határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott az ÁSZF-ben meghatározott vagyoni biztosítékot,*
  - az Előfizető a műsorjelet jogosulatlanul vételezi, a beérkező műsorjelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja,*
  - a Szolgáltató rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybe vétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény - így különösen a személyes adatok - vonatkozásában megtévesztette.*
- Az a)-c) pont szerinti esetekben a Szolgáltató a korlátozás legkorábbi időpontját legalább 3 nappal megelőzően értesíti az Előfizetőt azzal a tájékoztatással, hogy a korlátozásra mely időpontot követően kerülhet sor. a d)-e) pont szerinti esetben a korlátozásra az Előfizető egyidejű értesítésével kerülhet sor.*
- 5.2.2 Amennyiben az Előfizető közreműködő szolgáltató szolgáltatását veszi igénybe, az előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltató a közreműködő szolgáltató megkeresése esetén is korlátozhatja az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatás igénybevételét, ha 5.2.1. c) pontjában meghatározott feltételek az Előfizető által – a szolgáltató-választás bevezetésének és alkalmazásának feltételeiről szóló jogszabály szerint – választott közreműködő szolgáltató vonatkozásában állnak fenn.
- 5.2.3 A korlátozás a megtévesztés esetét kivéve, valamint – amennyiben az Előfizető több előfizetői szolgáltatást egy egyedi előfizetői szerződés keretében vesz igénybe az 5.2.1. pont c) pontjában



szabályozott díjtarozás esetét kivéve – a műszakilag kivitelezhető mértékben, csak az előfizetői szerződésszegéssel érintett szolgáltatásra terjedhet ki.

A korlátozás időtartama alatt a Szolgáltató az előfizetői szerződés szerinti szolgáltatás helyett

- a szolgáltatás jelszintjét  $\leq 30$  dB $\mu$ V-ra csillapítja, mely a szolgáltatás élvezhetetlenségével jár.

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

- 5.2.4 Ha az Előfizető az 5.2.1. pont szerinti korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitel érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató köteles a tudomásszerzéstől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni.

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

A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltatót kötbérfizetési kötelezettség terheli a 7.4. pont szerint.

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

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

### 5.3 Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei

A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a Szolgáltató nem él a díjtarozás miatt biztosított felmondási jogosultságával, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggesztheti. A Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számít fel.

Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára 26 napos felmondási idővel az előfizetői szerződést felmondhatja.

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

*A szolgáltatás korlátozása esetén a Szolgáltató jogosult a korlátozáskor a teljes havi díj kiszámlázására adminisztratív és műszaki díj kompenzációjaként.*

## 6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

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

#### 6.1.1 A vállalt hibaelhárítási célértékek

6.1.1.1 A Szolgáltató a hálózat és az előfizetői szolgáltatások folyamatos és zavartalan működésének biztosítása érdekében az ÁSZF 0. pontja szerinti ügyfélszolgálat mellett hibabejelentő szolgálatot is működtet, melynek elérhetőségét jelen ÁSZF 1.2. pontja tartalmazza.

*Az Előfizető az előfizetői szolgáltatás meghibásodását a Szolgáltató által biztosított hibabejelentő szolgálatnál jelentheti be, amelyet a Szolgáltató az ügyfélszolgálatán keresztül vagy közvetlenül köteles elérhetővé tenni, az ügyfélszolgálat elérhetőségével azonos feltételek szerint.*

*Az Előfizető az előfizetői szolgáltatás meghibásodását a Szolgáltató által biztosított*

*a) hibabejelentő szolgálatnál szóban telefonon vagy*

*b) az ügyfélszolgálatnál szóban személyesen vagy telefonon,*

- c) az ügyfélszolgálathoz küldött levélben, vagy elektronikus levélben, vagy egyéb elektronikus hírközlés útján jelentheti be.

Az Előfizető azonosíthatósága érdekében a bejelentéskor közölni, illetve feltüntetni szükséges az Előfizető nevét, címét és ügyfélazonosító számát (szerződésszámát).

A telefonhálózaton elérhető ügyfélszolgálat/hibabejelentő szolgálat elérhetőségét a 3. sz. mellékletben megjelölt időtartamon belül biztosítja.

6.1.1.2 Hibabejelentés az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem előfizetői szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a szolgáltatás minőségének romlásával, mennyiségi csökkenésével, vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos.

Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha

- a) a hiba az Előfizető érdekkörében keletkezett,
- b) a Szolgáltató a megszűnő vagy rossz műszaki minőségű műsort más műsorral helyettesíti,
- c) a műsorszolgáltató által adott jel nem megfelelő minőségű,
- d) a hiba elháríthatatlan külső ok miatt következett be,
- e) az Előfizető az ÁSZF 3. sz. mellékletében vállalt szolgáltatás minőségétől eltérő szolgáltatás vagy szolgáltatási feltételek teljesítését várja el.

A hibabejelentés akkor minősül megtettnek és a határidők számítása szempontjából kezdő időpontnak, amikor abból megállapítható a beazonosítható előfizetőtől való származása, valamint a hibajelenség megjelölése, leírása.

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

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

A Szolgáltató a jelen pont szerinti értesítési kötelezettségének a 6.4.5.4. a) - b) pontok szerint tesz eleget azzal, hogy közvetlen írásbeli értesítésnek minősül a hibaelhárításkor a munkalap Előfizető részére történő átadása és az átadás Előfizető általi elismerése is.

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

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

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

Nem minősül valós hibának az, ha az Előfizetővel szemben a szolgáltatás korlátozására került sor és a korlátozásról a Szolgáltató az Előfizetőt a hibabejelentéskor tájékoztatta.

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

A Szolgáltató köteles a hiba elhárítását követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül értesíteni az Előfizetőt a hiba elhárításáról, valamint az értesítés módját és időpontját nyilvántartásba venni. A Szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

6.1.1.5 Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlan tulajdonos) hozzájárulása szükséges a hozzájárulást a Szolgáltatónak a hibabejelentéstől számított 48 órán belül meg kell kérnie. A hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a 6.1.1.4. pontban meghatározott határidőbe.

A Szolgáltató a hibabejelentéstől számított 48 órán belül köteles az Előfizetőt a hozzájárulás szükségességéről és okáról, valamint arról értesíteni, hogy a hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a 6.1.1.4. pontban meghatározott határidőbe.

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

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

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

6.1.2 A hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás

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

6.1.2.2 A Szolgáltató a hibabejelentéseket nyilvántartásba veszi, mely nyilvántartás minden hibabejelentésről a következő adatokat tartalmazza:

Az Előfizető bejelentése alapján tartalmazza:

- az Előfizető nevét, értesítési címét, telefonszámát vagy más elérhetőségét,
- az előfizetői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét, az előfizetői azonosító számot,
- a hibajelenség leírását,
- a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),

A Szolgáltató hibaelhárítási eljárása alapján tartalmazza:

- a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,
- a hiba okát,
- a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát),
- az Előfizető értesítésének módját és időpontját, ezen belül is különösen az Előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a g) pontban foglaltakról történő értesítésének módját és időpontját. (A Szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.)

6.1.2.3 A Szolgáltató az Előfizető általi hibabejelentést visszaigazolja:

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

- b) a telefonos üzenetrögzítőre mondott vagy írásban benyújtott bejelentés esetén az Előfizető által megadott telefonszámon a bejelentett hibára vonatkozóan rögzített szöveg beolvasásával.

6.1.2.4 A hibabejelentés kapcsán elvégzett vizsgálat alapján a Szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással köteles az 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, ezért az Előfizető részére kötbért fizet.

6.1.2.5 Az Előfizető a hibaelhárítás során kizárólag annyiban köteles a Szolgáltatóval együttműködni, hogy a hiba behatárolása és elhárítása során az Előfizető helyiségébe történő belépést biztosítja.

A Szolgáltató a hibaelhárítás megkezdéséről csak akkor köteles az Előfizetőt előzetesen értesíteni, ha a hiba elhárításához az Előfizető helyiségébe szükséges bejutni.

6.1.2.6 Amennyiben a Szolgáltató a hiba kivizsgálása során megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörébe tartozó okból (a csatlakoztatott végberendezés illetve az Előfizető által üzemeltetett saját belső hálózati szakasz vagy azok beállítási hibája miatt) merült fel, a Szolgáltató a hiba elhárítására nem köteles, azonban – amennyiben a Szolgáltató tevékenységi köre és kapacitása azt lehetővé teszi – egyedi megállapodás szerinti díjazásért elvégezheti.

6.1.2.7 A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett, a Szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként, a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel, a szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget, illetve a hiba behatárolása és elhárítása során az előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az előfizetőre.

Az Előfizető kiszállási díj fizetésére köteles a 4. sz. mellékletben megjelölt mértékben, ha

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

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

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

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

Mentesül a Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettség alól, ha a hibát az Előfizető az Előfizetőnek felróható okból nem, vagy utólag, a hiba Szolgáltató általi elhárítása után jelentette be, továbbá a 6.1.2.8. a) - d) pontjai szerinti esetben.

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

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

## 6.2 Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén

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

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

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

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

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

6.2.4 Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja.

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

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

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

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

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

6.2.5 A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles az alábbi esetekben:

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

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

6.2.6 Az Előfizetőt az előfizetői szerződésekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár.

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

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

- a) *a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az Előfizető egyenlegén jóváírja vagy,*
- b) *az előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben, jelenlévők esetében az ügyfélszolgálaton, távollévők esetében – amennyiben a Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik – banki átutalással, egyébként postai úton fizeti meg.*

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

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

A Szolgáltató az Előfizetőktől származó panaszokat és a bejelentés, panasz alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon nyilvántartásában rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt az **5. sz. mellékletben** megjelölt szerinti időtartamig megőrzi

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

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

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a) az Előfizető neve, lakcíme,
- b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja.
- c) az Előfizető panaszának részletes leírása, az Előfizető által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- d) a Szolgáltató nyilatkozata az Előfizető panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - az Előfizető aláírása,
- f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

A Szolgáltató a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

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

Az írásbeli panaszt a Szolgáltató - ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik - harminc napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles. A Szolgáltató a jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, s azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató köteles az Előfizetőt írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Meg kell adni az illetékes hatóság, illetve a vállalkozás székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét. Amennyiben a bejelentés, panasz kivizsgálására (pl. harmadik fél bevonása miatt) a 30 nap nem elegendő, a Szolgáltató – a 30 napon belül – köteles írásban értesíteni az Előfizetőt az ügy elintézésének várható időpontjáról.

Ha a bejelentés, panasz kivizsgálásához vagy orvoslásához helyszíni bejárás is szükséges, az Előfizető az előre egyeztetett időpontban köteles a Szolgáltató részére a bejutást és a hozzáférést biztosítani. Ha ez az Előfizető hibájából meghiúsul, a Szolgáltató az Előfizetőt új időpont egyeztetésére való felhívással értesíti, és az ügy elintézésének határideje az új időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik, továbbá az Előfizetőt kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli.

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

Az ügyfélszolgálatra vonatkozó 15 napos válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb tizenöt nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról az Előfizetőt írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatni kell. Az ügyfélszolgálat az előfizetői panaszok intézése és a fogyasztók tájékoztatása során köteles együttműködni a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó egyesületekkel.

- 6.3.3 Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és szóbeli bejelentés esetén lehetőleg azonnal, egyéb esetben legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja és megválaszolja. A Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést díjtartozás miatt a jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint felmondani.

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

Ha az Előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a díjreklamációt a Szolgáltató nem utasítja el annak nyilvántartásba vételét követő 5 napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik. Egyéb esetben az Előfizető a vitatott díj eredeti fizetési határidőre történő megfizetésére köteles és a díjreklamációnak a vitatott díjon (díjtételen) kívüli díjakra nincs halasztó hatálya.

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

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.

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

Az Előfizető kérésére a Szolgáltató ezen adatokat 12 havonta legfeljebb egy alkalommal köteles díjmentesen átadni. Az Előfizetők részére a 12 hónapon belüli második alkalomtól a Szolgáltató az adatok szolgáltatásért az ÁSZF **4. sz. mellékletében** meghatározott adminisztrációs díjat számíthat fel. Amennyiben az Előfizető az adatokat nyomtatott formában vagy tartós adathordozón kéri, úgy az adminisztrációs díj tartalmazza a nyomtatás vagy adathordozó költségét is.

- 6.3.5 Ha az Előfizető a Szolgáltatónak kártérítési igényét írásban bejelenti, a Szolgáltató a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi, annak jogosságát szóbeli bejelentés esetén lehetőleg azonnal, egyéb esetben legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja és postai úton kézbesített tértivevényes levélben értesíti az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről.

Ha a kártérítési igény kivizsgálásához helyszíni bejárás is szükséges, az Előfizető az előre egyeztetett időpontban köteles a Szolgáltató részére a bejutást és a hozzáférést biztosítani. Ha ez az Előfizető hibájából meghiúsul, a Szolgáltató az Előfizetőt új időpont egyeztetésére való felhívással értesíti, és az ügy elintézésének határideje az új időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik, továbbá az Előfizetőt kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli.

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



- 6.4.1 A Szolgáltató az Előfizetők és Felhasználók bejelentéseinek intézésére, panaszaik kivizsgálására és orvoslására, az Előfizetők és Felhasználók tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtet, melynek elérhetőségeit jelen ÁSZF 0. és 0. pontja tartalmazza.
- A Szolgáltató biztosítja azt, hogy az ügyfélszolgálat legalább hetente 1 munkanapon nyitva tartson. Az ügyfélszolgálat naptári évenként – a jogszabály szerinti munkaszüneti napokon túl – összesen 14 munkanapon is zárva tarthat és amely napokon kizárólag telefonos hibabejelentő szolgálat érhető el. Az ügyfélszolgálat ezen zárva tartásáról a Szolgáltató a naptári dátum szerinti megjelöléssel legalább 15 nappal korábban tájékoztatja az előfizetőket az ügyfélszolgálaton kifüggesztett hirdetésben és képújságban történő hirdetés útján, valamint internetes honlapján.
- 6.4.2 Szolgáltató a nyilvános elektronikus hírközlő hálózaton elérhető ügyfélszolgálat elérését köteles a megfizetendő, legalacsonyabb díjú hívás díjánál nem magasabb díjazású hívhatósággal is biztosítani. E szabályt a belföldi hálózatból indított hívásokra kell alkalmazni. A Szolgáltató által működtetett telefonos ügyfélszolgálat emelt díjas szolgáltatással nem működtethető.
- Az előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltató – a műszaki szolgáltatási feltételek megléte esetén – saját hálózatából díjmentesen köteles biztosítani ügyfélszolgálatának elérhetőségét.
- A Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatára érkező előfizetői jogviszonyt érintő megkereséseket, valamint a Szolgáltató és az Előfizető közötti telefonos kommunikációt külön jogszabályban meghatározottak szerint a Szolgáltatónak rögzítenie kell, és visszakereshető módon legalább egy évig meg kell őriznie.
- A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői panaszról és hibabejelentésről a szolgáltató hangfelvételt készít, amelyet visszakereshető módon – a hibaelhárítással kapcsolatos hibabejelentésre vonatkozó bejelentés kivételével, melyet a Szolgáltató a hibaelhárítástól számított egy éves elévülési időtartam végéig köteles megőrizni – a bejelentés időpontjától számítva 2 évig megőriz.
- Ha a hangfelvétel tartalmazza a 6.2.2. pontban megjelölt és panaszfelvételi jegyzőkönyv szerinti tartalmi elemeket – ide nem értve a panasz előterjesztésének helyét, az Előfizető által bemutatott bizonyítékok jegyzékét, a jegyzőkönyvet felvevő személy aláírását, valamint a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét - , a jegyzőkönyv felvétele az Előfizető beleegyezésével mellőzhető. A hangfelvételt egyedi azonosítószámmal kell ellátni, öt évig meg kell őrizni, és az Előfizető kérésére, a jelen pont szerinti módon, díjmentesen rendelkezésre kell bocsátani. A szolgáltató a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámáról az Előfizetőt a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni köteles.
- Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvény szerinti tájékoztatási kötelezettség teljesítése keretében a szolgáltató köteles az ügyfélszolgálat által bonyolított telefonos beszélgetésről készített hangfelvételnek az érintett előfizető általi visszahallgatását - kérésre - a szolgáltató által biztosított ügyfélszolgálati helyiségben lehetővé tenni az erre vonatkozó kérelem beérkezésétől számított 5 munkanapon belül, előre egyeztetett időpontban, ami a hangfelvétel rendelkezésre bocsátásának minősül.
- A hangfelvétel másolatát a szolgáltató köteles az előfizető kérelmére 30 napon belül, rendelkezésre bocsátani. Az előfizető részére előfizetői hangfelvételenként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani.
- 6.4.3 Az ügyfélszolgálat útján a Felhasználó illetve az Előfizető szolgáltatás iránti igényt jelenthet be, szerződést köthet, módosíthat és szüntethet meg, díjfizetést teljesíthet, szüneteltetés iránti igényt jelenthet be, a szolgáltatással kapcsolatban tájékozódhat és információt kérhet, hibabejelentést tehet, bejelentést tehet és panasszal élhet.
- 6.4.4 Az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje az ügyfél igényének kielégítéséhez szükséges folyamatok lebonyolításának időigényétől függ, valamint az adott időpontban az ügyfélszolgálaton megjelenő ügyfelek számától. A Szolgáltató minden tőle elvárhatóat megtesz az ügyfelek gyors, pontos kiszolgálása érdekében és több ügyfél egyidejű megérkezése esetén az ügyfélszolgálat vezetője azonnal intézkedik az ügyfelek mielőbbi kiszolgálása érdekében. A Szolgáltató törekszik arra, hogy az ügyfél és az ügyfélszolgálati munkatárs közvetlen kommunikációja során az időintervallum minimalizálására kerüljön az ügyfélszolgálati munkatársak felkészült ügyintézése, gyors, pontos, értelmezhető válaszadása útján,

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

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

Az előfizetői szerződést az Előfizető minden olyan formában (írásban, szóban, stb.) jogosult felmondani, mint amilyen formát a Szolgáltató a szerződés megkötésére is alkalmaz.

6.4.5.2 Ha jogszabály vagy a hírközlési hatóság valamely általános szerződési feltételnek vagy más tájékoztatásnak a Szolgáltató ügyfélszolgálatán történő közzétételét rendeli el, ennek a Szolgáltató a következők teljesítésével tesz eleget:

- a) a tájékoztatást az ügyfélszolgálati helyiségben, ennek hiányában internetes honlapján közzéteszi, és
- b) az abban foglaltakról a telefonszolgálatos igénybevételével elérhető ügyfélszolgálat szóbeli tájékoztatást ad.

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

Elektronikus számla bemutatási rendszer esetén a számlaértesítő elektronikus levél minősül számlalevélnek. Az Előfizetőt

- a) a számlaértesítő elektronikus levélben vagy
- b) az elektronikus számlában, amennyiben lehetséges a számlaértesítő elektronikus levélben erre történő utalással

kell értesíteni.

6.4.5.4 Ha jogszabály az Előfizető értesítését írja elő és a Szolgáltató a szolgáltatás jellegéből adódóan nem köteles számlalevelet küldeni, illetve ha az értesítés számlalevélben történő teljesítésére azért nincs mód, mert az értesítés jogszabály által előírt időpontja a számlalevél előfizetőnek történő, Szolgáltató általános szerződési feltételei által meghatározott megküldési időpontját megelőzi, a Szolgáltató választása szerint - a 6.4.6.5. pont szerinti korlátozásokra figyelemmel - az értesítési kötelezettségének a következő módon tehet eleget:

- a) az Előfizető közvetlen értesítésével, (postai),
- b) elektronikus levélben az Előfizető által e célra megjelölt e-mail címre,
- c) egyéb elektronikus hírközlés útján (pl. SMS, MMS), az internetes honlapon történő közzétételre utalással,
- d) az értesítendő előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a Szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is hozzáférhetővé tenni,
- e) a műsorterjesztési szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződés ÁSZF-ének módosításáról - ide nem értve a szolgáltatási csomag összetételére, illetve a szolgáltatás díjának emelésére vonatkozó módosítást – szóló értesítést a minden előfizetője számára díjmentesen elérhető információs csatornáján legalább 15 napig, naponta legalább összesen 3 óra időtartamban a 8 és 22 óra közötti időszámban közzéteszi.

A postai úton megküldött értesítést a postára adástól számított hetedik napon - az ellenkező bizonyításáig - úgy kell tekinteni, hogy azzal a szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett. A Szolgáltató által tértivevény-szolgáltatással küldött és a kézbesített értesítés esetén – az ellenkező bizonyításáig – a kézbesítés postai szolgáltató által rögzített időpontjában az Előfizető értesítését megtörténtnek kell tekinteni.

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

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

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

- a) a szóbeli értesítést az Előfizető tudomásul vette,

b) az elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról előzetesen nyilatkozó Előfizetőnek hitelesen igazolható módon megküldték, vagy

c) a postai levélben foglalt értesítést az Előfizetőnek igazolható módon megküldték.

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

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

## 6.5A tudakozó szolgáltatás igénybevétele

*Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.*

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

6.6.1 A Szolgáltató az Előfizetőt az ügyfélszolgálatán közzétéve, internetes honlapján, valamint az ÁSZF-ben 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 ügyfélszolgálathoz 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.

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

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

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

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

Az Előfizető az előfizetői szolgáltatásokért a 4. sz. melléklet 4.1. pontja szerinti rendszeres díjakat köteles fizetni. Rendszeres díjak: havi előfizetési díj, jeltovábbítási díj, csökkentett előfizetési díj. A 4. sz. melléklet 4.2. pontja tartalmazza – többek közt – az egyszeri díjakat, a hibajavításhoz kapcsolódó díjakat, a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjakat.

Az egyes díjak fogalmát az ÁSZF 4. sz. melléklet 4.3. pontja tartalmazza.

7.1.2 A rendszeres előfizetési díjak és az előfizetési díj jellegű díjak, valamint a belépési, a kiegészítő belépési, a rácsatlakozási díj, az aktiválási díj előre, az egyéb egyszeri díjak pedig a Szolgáltató

tevékenységével egyidejűleg, vagy utólag esedékesek. Az előfizetési díjak közvetített szolgáltatást is tartalmaznak.

7.1.3 A folyamatos előfizetői szolgáltatások díjfizetési gyakorisága az Előfizető választása szerint

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

esedékes.

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

7.1.4 A Szolgáltató az esedékes, illetve jövőben esedékessé váló díjakról naptári havi díjfizetési gyakoriság esetén havonta, féléves díjfizetési gyakoriság esetén pedig a kezdő időponttól számított 3. hónap végéig – az Előfizető által igényelt díjfizetési gyakoriságnak megfelelő – papíralapú (nyomtatott) számlát küld postai úton vagy kézbesítő útján az Előfizető részére és amely számla összegét az azon feltüntetett fizetési határidőn belül köteles az Előfizető kiegyenlíteni. A fizetési határidő nem lehet kevesebb a számla keltétől számított 13 naptári napnál.

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

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

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

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

Amennyiben az Előfizető havi díjfizetést választott, úgy a Szolgáltató által meghatározott időközönként (negyedévente vagy félévente) egyidejűleg kibocsátott több, eltérő teljesítési idejű számla megőrzése az Előfizető kötelezettsége és a Szolgáltató számlamásolatot vagy csekkmásolatot a 4. sz. melléklet szerinti adminisztrációs díj megfizetése mellett bocsát ki.

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

7.1.5 A számla kiegyenlítése elsősorban az Előfizető által az előfizetői szerződésben megjelölt módon, vagy a jogszabályban megállapított valamely fizetési mód igénybevételével történhet. A Szolgáltató az összeg folyószámlájára kerülését – a befizetés azonosításához szükséges adatok rendelkezésre állása esetén – ellenőrzi és nyilvántartásában kimutatja, ügyfélszolgálat útján az Előfizetőt érdeklődése esetén befizetéseiről tájékoztatja.

7.1.6 A Szolgáltató által kibocsátott számla megfizetésének napja és egyben az Előfizető részéről történő pénzügyi teljesítés napja az a naptári nap, amikor a számla szerinti összeg a Szolgáltatóhoz megérkezik (készpénzes fizetés esetén a Szolgáltató részére átadásra kerül, pénzügyi teljesítés esetén a Szolgáltató bankszámláján jóváírják). A Szolgáltató jogosult késedelmi kamat felszámítására abban az esetben, ha az Előfizető a számlán feltüntetett időpontig a számla összegét nem fizeti meg. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség kezdő napja a számlán feltüntetett fizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg az Előfizető a számla szerinti összeget nem fizeti be. A kamatfizetési kötelezettség akkor is beáll, ha a kötelezett késedelmét kimenti.

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

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

- 7.1.7 Amennyiben az előfizetői szerződés szerint kínált csatornák közül egy vagy több csatorna kikerül, a Szolgáltató az ezt követő naptól csak az előfizetői szerződés szerint kínált csatornák számához képest igénybe vehető csatornák számával arányos díjat számíthat fel az éritett Előfizetőnek, kivéve ha az Eht. 132. § (2) bekezdésének d) pontja szerinti előfizetői szerződésmódosítást a kínált csatornáknak bekövetkezett változás indokolja.

A Szolgáltató az 5.1.4. pont és 7.1.7. pont szerinti díjcsökkentést (díjvisszatérítés) összegét a 6.2.6. pont szerinti fizetési módon teljesíti az Előfizető részére.

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

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

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

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

- 7.1.9 A Szolgáltató az Előfizető által teljesített befizetéseket a Ptk. 293. §-a szerinti módon számolja el, így ha az Előfizető kamattal és költséggel is tartozik, és a fizetett összeg az egész tartozás kiegyenlítésére nem elég, azt elsősorban a költségre, azután a kamatra és végül a főtartozásra kell elszámolni. Az Előfizető eltérő rendelkezése hatálytalan. A Szolgáltató – az Előfizető érdekkörében bekövetkezett okú – előrefizetés vagy túlfizetés után nem fizet kamatot az Előfizető részére.

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

- 7.1.10 A Szolgáltató jogosult az Előfizetőtől vagyoni biztosítékot kérni,

- a szerződés felmondása helyett, továbbá az esetleges díjhátralék biztosítékként az Előfizető olyan szerződésszegő magatartása esetén, mely miatt a Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződés felmondására vagy a szolgáltatások körének illetve használatának korlátozására, vagy
- üzleti előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén az 5.1.6. pont szerint.

A Vagyoni biztosíték/Biztosíték fajtái:

- ingón vagy ingatlanon alapított jelzálogjog, amelynek alapításával kapcsolatos költségek ugyancsak az Előfizetőt terhelik.
- pénzbeli óvadék.

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

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

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

### 7.1.11 Az elektronikus számlázás

7.1.11.1 A Szolgáltató az Előfizető igénye esetén elektronikus úton bocsátja ki a számlát. Az elektronikus számla legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírással és időbélyegzővel ellátva kerül kibocsátásra. A Szolgáltató a kibocsátott elektronikus számla eredetének hitelességét, tartalmának teljességét, megváltoztathatatlanságát, sértetlenségét, értelmezhetőségét (olvashatóságát), a jogosultak általi hozzáférhetőségét, valamint a jogosulatlan hozzáférés, módosítás, törlés vagy megsemmisítés elleni védelmét a kibocsátáskor és a számla megőrzésére külön jogszabály által előírt időtartam alatt is biztosítja. Az elektronikus számla adóigazolásra alkalmas, tartalmazza mindazon adatokat, amelyeket a papíralapon kibocsátott számla.

7.1.11.2 Az elektronikus számla igényelhető:

- az előfizetői szerződés megkötésekor, vagy
- az előfizetői szerződés módosítása keretében (ld.: előfizetői szerződés módosítására vonatkozó szabályok).

7.1.11.3 Az elektronikus számla igénylésének feltétele, hogy az Előfizető rendelkezzen egy állandó és létező e-mail címmel, továbbá, hogy az Előfizető írásban nyilatkozzon az ÁSZF, különösen az elektronikus számlázásra vonatkozó részei megismeréséről. Elektronikus számla csak a tárgyhót követő hónaptól igényelhető.

7.1.11.4 Az Előfizető tartozik felelősséggel azért, hogy létező, számára hozzáférhető, illetéktelen személyek elől védett e-mail címet adjon meg a Szolgáltatónak, melyre a Szolgáltató a számlázás rendjére vonatkozó ÁSZF rendelkezéseknek és egyéb jogszabályoknak megfelelően elküldi az Előfizető elektronikus számláját. Az Előfizető szavatol azért, hogy az általa megadott e-mail címet fenntartsa, ahhoz hozzáférési joggal rendelkezzen. Az Előfizető a megadott e-mail címének megszűnéséről, vagy az e-mail cím megváltoztatásáról 15 nappal korábban köteles a Szolgáltatót írásban értesíteni az adatváltozásra vonatkozó szabályok szerint, a módosított e-mail cím egyidejű megadásával.

7.1.11.5 A Szolgáltatót semminemű felelősség nem terheli abban az esetben, ha az elektronikus számlát az Előfizető a Szolgáltató érdekkörén kívül eső körülmény – különösen a megadott e-mail cím megszűnéséről vagy módosulásáról való értesítés elmaradása, illetve a szükséges beállítási módosítások elmaradása – miatt nem kapja meg, illetve ilyen vagy hasonló okból nem fér hozzá.

7.1.11.6 Az elektronikus számlának a megadott e-mail címre történő elküldésekor az elektronikus számla kézbesítettnek minősül.

7.1.11.7 Az Előfizető a részére kézbesített elektronikus számlát „xml” kiterjesztésű formátumban kapja meg. Adóigazgatási azonosításra csak ez a fájl alkalmas változatlan, elektronikus formában tárolva. Az Előfizető „.xml” kiterjesztésű elektronikus számla mellé kap egy .pdf kiterjesztésű fájlt is, melyben a számlán szereplő adatok megtalálhatóak, azonban adóigazgatási azonosításra ez nem alkalmas.

Az Előfizető a részére kibocsátott elektronikus számlákról másolat kibocsátását a 4. sz. melléklet szerinti számlamásolati díj megfizetése esetén igényelheti.

7.1.11.8 Az elektronikus számlázás esetén - a számlázás jellegéből adódóan - az Előfizető postai úton számlát és mellékelten befizetési csekket (sárga csekket) nem kap, így a teljesítés banki átutalással, postai átutalással (rózsaszínű csekken) történhet, valamint a Szolgáltató kizárólag az ügyfélszolgálati helységében elfogad kézpénzes teljesítést is.

Elektronikus számlázást választó Előfizető részére - a számla nem megfelelő teljesítése esetén - küldött fizetési emlékeztető is elektronikus úton kerül a Szolgáltató részéről megküldésre. Hasonlóan az elektronikus számlához, az emlékeztető is kézbesítettnek minősül az Előfizető által megadott e-mail címre történő továbbítással.

7.1.11.9 Az elektronikus számlázási mód lemondására csak személyesen, a Szolgáltató ügyfélszolgálati helységeiben van lehetőség. A lemondás feltétele, hogy az Előfizető más alkalmas számlázási módot válasszon, melyet a Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett szolgáltatásokra és az előfizetői szerződésre tekintettel elfogad.

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

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

- kézpénzzel az ügyfélszolgálati irodában, díjbeszedőnél illetve helyi megbízottnál,
- a Szolgáltató által biztosított készpénz átutalási utalvánnyal (csekkel),
- csoportos beszédési megbízás alapján lakossági folyószámláról pénzügyi átutalás,
- Előfizető részéről történő pénzügyi átutalás (átutalási megbízás vagy bankkártyával történő utalás útján),

- e) felhatalmazó levél alapján az Előfizető pénzforgalmi számlája terhére azonnali beszedési megbízás.

A Szolgáltató által kibocsátott csekken kívüli bármely más fizetési módnál az Előfizető kötelezettsége a befizetés azonosításához szükséges adatok feltüntetése, melynek elmulasztásából vagy hiányos teljesítéséből eredő következmények az Előfizetőt terhelik.

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

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

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

- 7.2.4 Az akciók és akciós díjak elérhetősége

- 7.2.4.1 A Szolgáltatónak jogában áll az Előfizetők egyes rétegei, csoportjai számára az értékesítést elősegítendő, kedvezményes akciót szervezni.

A Szolgáltató jogosult arra, hogy a kedvezményes akcióban történő részvétel feltételeit az ÁSZF rendelkezéseitől eltérően, az Előfizető részére összességében az ÁSZF általános szabályaitól és a 4. sz. melléklet szerinti díjakról előnyösebben, az azonos helyzetben levők számára azonos feltételekkel, akciónként eltérően szabályozza. A Szolgáltató ezen akciók nyilvánosságát saját érdekében biztosítja. A Szolgáltató az akció ideje alatt is köteles az Előfizetővel az ÁSZF általános szabályainak és a 4. sz. melléklet szerinti díjaknak megfelelő szerződést kötni, ha az Előfizető az akcióban nem kíván részt venni, vagy nem felel meg a meghirdetett feltételeknek.

- 7.2.4.2 Akciós kedvezmény lehet:

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

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

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

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

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

- az Előfizető akciós igényével egyidejűleg, illetve az akciót megelőző és követő, pontosan meghatározott időtartam alatt meglévő előfizetői szerződését felmondja,
- az Előfizetővel szemben a Szolgáltatónak lejárt díjkövetelése van.

- 7.2.4.5 Valamely akció keretében megkötött előfizetői szerződést a Szolgáltató jogosult nem kedvezményes szerződésként kezelni, ha utóbb kiderül, hogy az Előfizető az igény beadásakor nem felelt volna meg az

akciós feltételeknek, azonban ettől ellentétes nyilatkozatával a Szolgáltatót megtevésztette. A Szolgáltató ezen Előfizetőtől a kedvezményt megvonja, a már megkötött előfizetői szerződést a Felek megegyezése esetén az ÁSZF-nek megfelelően módosítják és az Előfizető a díjkülönbözetet – ha van – megfizeti, vagy ha ilyen megegyezés nem jön létre, a Szolgáltató jogosult a szerződést felmondani.

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

7.2.4.7 Az ÁSZF 6. sz. melléklete tartalmazza az akciók részletes leírását, így különösen azok időtartamát, feltételeit, díjait és a nyújtott kedvezményeket. E melléklet módosítása esetén a Szolgáltató köteles e mellékletet az ÁSZF módosítására vonatkozó általános szabályok szerint közzétenni és rendelkezésre bocsátani, továbbá - az előfizetők értesítését mellőzve - köteles azt a módosítás hatálybalépését követő 8 napon belül a Hatóságnak megküldeni.

### 7.3A kártérítési eljárás szabályai

A kártérítési eljárás szabályait a **Hiba! A hivatkozási forrás nem található..** pont tartalmazza.

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

7.4.1 A Szolgáltató által fizetendő kötbér esetei meghatározását és megfizetése módját a 6.2.5. - 6.2.6., 2.4.2.-2.4.3. és 4.1.2. pont tartalmazza. Az Előfizetőt az előfizetői szerződésekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár.

A Szolgáltatót az előfizetői szerződésekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül – az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbér fizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbér teljesítésének módjáról szóló kifejezett tájékoztatással együtt – köteles eleget tenni. A Szolgáltató köteles továbbá a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon feltüntetni, hogy az Előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése.

A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez.

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

a) a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az Előfizető egyenlegén jóváírja, vagy

b) az előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben, jelenlévők esetében az ügyfélszolgálaton, távollévők esetében – amennyiben a Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik – banki átutalással, egyébként postai úton fizeti meg.

7.4.2 Az Előfizetőt az Eht. és az előfizetői szerződésekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján megillető kötbér mértéke az alábbi:

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

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

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

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

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



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

7.4.2.4 A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Ha a Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a visszakapcsolás időpontja szerinti hónapra vonatkozó havi előfizetési díj, vagy előre fizetett díjú szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.

7.4.2.5 A szolgáltatás nyújtása megkezdésének 2.4.2. pont szerinti késedelme esetén a kötbér összege minden késedelmes nap után az általános szerződési feltételekben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az előfizetői szerződés szerinti díjcsomagra az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, vagy előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

7.4.2.6 A szolgáltatás nyújtása megkezdésének 2.4.3. pont szerinti késedelme esetén a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől az előfizetői szerződés megszűnéséig a 7.4.2.5. pont szerinti kötbér felét köteles megfizetni.

7.4.3 Az Előfizetőt a 4.1.2. pont szerinti esetben az Eht. és az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet alapján illeti meg kötbér.

7.4.4 A kötbérfizetés módját a 6.2.6. pont tartalmazza.

## **8. A számhordozással , a szünetmentes szolgáltató váltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai**

*Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.*

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

**Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.**

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

**Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.**

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

**Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető**

**9. Az előfizetői szerződés időtartama**

**9.1** Az előfizetői szerződés időtartama a felek megállapodása szerint lehet határozatlan vagy határozott.

**9.2A** határozott időtartamú előfizetői szerződés – a 9.2.1. pontban megjelölt kivétellel - legfeljebb 12 hónapra köthető meg azzal, hogy a szerződés megkötését megelőzően fel kell ajánlani a határozatlan időtartamú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és be kell mutatni annak részletes feltételeit.

A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe lépő új, határozatlan idejű szerződésben meghatározott, az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó szerződési feltételek nem lehetnek az előfizetőre nézve hátrányosabbak a korábbi határozott idejű szerződésben szereplő szerződési feltételeknél.

**9.2.1** *Az előfizető kérésére a határozott időtartamú előfizetői szerződés 24 hónapra is megköthető, ha az előfizetői szerződés megkötéséhez készülékvásárlás is kapcsolódik. Az ilyen módon 24 hónapra megkötött határozott idejű előfizetői szerződésnek a készülék vásárlásához kapcsolódó törlesztő részek nélkül számított előfizetési díja nem lehet magasabb a 9.2. pont szerinti 12 hónapra kötött, azonos szolgáltatási tartalmú, határozott idejű szerződések előfizetési díjától.*

**9.3A** határozott idejű szerződés legrövidebb időtartama legalább a szerződéskötés hónapjának utolsó napjától számított 6 hónap. Az Előfizető kérésére kötött határozott idejű szerződés megkötésének feltétele az Előfizető általi tudomásul vétel arról, hogy az előfizetett díjsomag tartalma és díja a szerződés időtartama alatt a mindenkor hatályos ÁSZF szerint módosulhat. A Szolgáltató jogosult a határozott időtartamra fizetendő díjat egy összegben igényelni azzal, hogy a Szolgáltató ilyen esetben biztosítja – amennyiben ilyen az ÁSZF tartalmaz – a féléves vagy éves gyakoriságú díjfizetés esetén a határozatlan időtartamú szerződéssel rendelkező Előfizetőket megillető kedvezményt.

**9.4A** Szolgáltató az általa szervezett ideiglenes akció keretében a 9.3. pont szerinti időtartamnál hosszabb vagy rövidebb minimális előfizetési időszakot is megállapíthat valamely szolgáltatás(ok)ra vonatkozó kedvezmény igénybe vételének feltételéül, mely esetben az akcióban részt vevő Előfizetőre az akcióban meghirdetett feltételek az érvényesek.

**9.5A** Szolgáltató jogosult a Szolgáltató mindenkor ÁSZF-ében meghatározott feltételektől kedvezőbb feltételekkel a szolgáltatás igénybevételét olyan módon lehetővé tenni, hogy az Előfizető által vállalt kötelezettségvállalás (ún. „hűségnyilatkozat”) ellenében a Szolgáltató feltételes kedvezmény biztosít meghatározott időtartamra (ún. „hűségidő”), határozott időtartamra kötött előfizetői szerződés alapján.

**9.6Az Előfizető úgy a határozatlan, mint a határozott időtartamú előfizetői szerződés alapján az adott szolgáltatást a szerződés időtartama alatt jogosult bármikor igénybe venni, és a hálózaton biztosított előfizetői interfészhez az alapvető követelményeknek megfelelő elektronikus hírközlő végberendezést csatlakoztatni.**

**9.7A Szolgáltató a szolgáltatás korlátozására jogosult úgy a határozatlan, mint a határozott időtartamú előfizetői szerződés vonatkozásában az 5.2. pontban meghatározott esetekben azzal, hogy a határozott időtartamú előfizetői szerződés időtartama a korlátozás időtartamával meghosszabbodik.**

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

**9.9A határozatlan idejű előfizetői szerződés megszűnik**

- a) *valamelyik fél általi rendes felmondással,*
  - *Előfizető felmondása esetén azonnali hatállyal,*
  - *az Előfizető felmondása esetén az Előfizető által megjelölt határnapra történő felmondással a 12.1.2. pont szerint,*
  - *Szolgáltató felmondása esetén 60 napos felmondási idővel,*
- b) *valamelyik fél általi, a másik fél szerződésszegő magatartása miatti rendkívüli felmondással,*
  - *a Szolgáltató által az Előfizető szerződésszegése címen történő rendkívüli felmondás 15 nap határidővel*
  - *a Szolgáltató általi és az Előfizető díjtartozása miatti rendkívüli felmondás 30 napos felmondási idővel*
  - *a Szolgáltató által másik szolgáltató kérelmére az a)-b) pont szerinti körülmény bekövetkeztekori rendkívüli felmondás,*
  - *az Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti rendkívüli felmondás a Szolgáltatónál bejelentett hiba 30 napon túli elhárítása esetén,*
  - *az Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti rendkívüli felmondás a Szolgáltató által az igénybe vett szolgáltatás csatornakiosztásának az Eht. 132 § (2a) bekezdésébe ütköző módosítása esetén*
- c) *a Szolgáltató halálával/jogutód nélküli megszűnése esetén,*
- d) *a természetes személy Előfizető halála esetén,*
- e) *a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,*
- f) *az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás (beleértve az egyes programcsomagokat, Prémium műsorokat, értéknövelt és kiegészítő szolgáltatásokat is külön-külön vagy összességükben) Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,*
- g) *a Szolgáltató szolgáltatási jogosultsága teljes egésze vagy meghatározott földrajzi területre vonatkozó megszűnésével,*
- h) *a felek közös megegyezésével, figyelemmel az Eht. 127. § (4) bekezdésre és azzal a feltétellel, hogy a ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződést ráutaló magatartással, kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, a szóban kötött előfizetői szerződést kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, míg az írásban kötött előfizetői szerződést kifejezett írásos nyilatkozattal szüntethetik meg a felek.*
- i) *ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az ÁSZF szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek nem állapodnak meg a*

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

#### 9.10 A határozott idejű előfizetői szerződés megszűnik

- a) a határozott idő leteltével, ha az Előfizető egyoldalúan - vagy az Előfizető és a Szolgáltató közös akarattal - a határozott idő lejártát megelőzően írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti,
- b) a Szolgáltató halálával/jogutód nélküli megszűnése esetén,
- c) a természetes személy Előfizető halála esetén,
- d) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
- e) az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás (beleértve az egyes programcsomagokat, Prémium műsorokat, értéknövelt és kiegészítő szolgáltatásokat is külön-külön vagy összességükben) Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,
- f) a Szolgáltató valamennyi, vagy egyes szolgáltatási területekre vonatkozó szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
- g) a felek közös megegyezésével, figyelemmel az Eht. 127. § (4) bekezdésére és azzal a feltétellel, hogy a ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződést ráutaló magatartással, kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, a szóban kötött előfizetői szerződést kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, míg az írásban kötött előfizetői szerződést kifejezett írásos nyilatkozattal szüntethetik meg a felek,
- h) a Szolgáltató általi és az Előfizető szerződésszegése miatti felmondás esetén,
  - a Szolgáltató által az Előfizető szerződésszegése címén történő felmondás 8 nap határidővel,
  - a Szolgáltató általi és az Előfizető díjtartozása miatti felmondás 30 napos felmondási idővel,
  - a Szolgáltató által másik szolgáltató kérelmére az a)-b) pont szerinti körülmény bekövetkezés kori felmondás,
- i) az Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti felmondás esetén.
  - az Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti felmondás ha a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani
  - az Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti felmondás, ha az előfizetői szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,
  - Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti felmondás, ha a Szolgáltató az előfizetői szerződést a 2./2015.(III.30.) NMHH rendelet 27. § (4) bekezdésébe ütközően módosítja,
  - Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti felmondás, ha a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti, és emiatt a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 24. §-ban foglaltak rendelkezések alkalmazásának van helye,
  - az Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti felmondás, ha a Szolgáltató az előfizetői szerződést az Eht. 132. § (2a) bekezdésébe ütközően módosítja,
- j) az Előfizető vagy a Szolgáltató általi rendes felmondás esetén.
  - Előfizető felmondása esetén 8 napos felmondási idővel,
  - az Előfizető felmondása esetén az Előfizető által megjelölt határnapra történő felmondással a 12.1.2. pont szerint
  - Szolgáltató felmondása esetén 60 napos felmondási idővel.

- k) ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az ÁSZF szerinti időpontban az Előfizető érdekkörében tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, az előfizetői szerződés a megkötéstől számított 90. napon megszűnik.
- l) ha az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött előfizetői szerződés esetén a Szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdte, az Előfizetőt az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg.
- m) ha a Szolgáltató az előfizetői szerződést az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően egyoldalúan módosítja és amennyiben a módosítás az előfizető számára bármilyen hátrányos rendelkezést tartalmaz - így különösen, ha a szolgáltatás díja emelkedik, módosul a kínált csatornák összetétele vagy a szolgáltatás tartalma - az Előfizető az értesítéstől számított 45 napon belül, azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést,

Amennyiben a Szolgáltató a határozott időtartamú előfizetői szerződés időtartama alatt egyoldalúan módosítja a műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételét, akkor az Előfizető az értesítéstől számított 45 napon belül, azonnali hatállyal további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést

**9.11 A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lép, kivéve, ha az Előfizető egyoldalúan – vagy az Előfizető és a Szolgáltató közös akaratával – a határozott idő lejáratát megelőzően írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti. A határozott idő elteltét megelőző 90 napon a Szolgáltató 3 alkalommal köteles az Előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű szerződésből hátralévő napok számáról és a szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásának időpontjáról. A Szolgáltató köteles a határozott idejű előfizetői szerződés megszűnését megelőzően legalább 30, de legfeljebb 60 nappal korábban értesíteni az Előfizetőt az Eht. 134. § (14) bekezdésében foglaltakról. A tájékoztatásnak ki kell terjednie a szerződés átalakulásával beálló változásokra, továbbá be kell mutatnia az Előfizető részére a Szolgáltatónál elérhető, az Előfizető jelenlegi határozott idejű szerződéséhez hasonló szolgáltatási tartalommal bíró határozott időtartamú előfizetői szerződési ajánlatokat. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.**

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

- 9.12.1 A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése címén az előfizetői szerződést legfeljebb 8 nap felmondási idővel felmondással mondhatja fel, ha
- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a Szolgáltató a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 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 az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy
  - d) az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja,
  - e) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is jogosulatlanul vételezi a műsorjelet, a beérkező műsorjelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja.

9.12.2 A Szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítés elküldését követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 30 napon belül sem egyenlítette ki.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha

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

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

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

**9.13 Amennyiben az Előfizető az előfizetői szerződés megkötésekor vagy módosításakor a Szolgáltató által közzétett ajánlat alapján határozott időtartamú szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg és így olyan feltételes kedvezményt vett igénybe, amelyet a Szolgáltató az ajánlatban (akcióban) megjelölt szolgáltatási szinthez és meghatározott kötelező szerződéses időtartamhoz kötött, abban az esetben ezen időszak alatt az Előfizető a feltételes kedvezmény összegét elveszti az alábbi esetekben:**

- a) amennyiben az Előfizető az előfizetői szerződését rendes felmondással megszünteti, vagy
- b) amennyiben a Szolgáltató az ÁSZF-et vagy az ÁSZF-et az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően egyoldalúan módosítja és a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket nem tartalmaz és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti, azonban az Előfizető a szerződést felmondja, vagy
- c) amennyiben az előfizetői szerződést a Szolgáltató az Előfizető szerződésszegése (különösen a 9.12.1. a) - d) vagy 9.12.2. pont esetei) miatt mondja fel, vagy
- d) amennyiben az Előfizető az igénybe vett szolgáltatási szinttől alacsonyabb szintre vonatkozó szerződés-módosítást kezdeményez, vagy
- e) amennyiben az Előfizető a szolgáltatás áthelyezését kéri olyan földrajzi területre, ahol a Szolgáltató nem nyújtja az igénybevett szolgáltatást, vagy a Szolgáltató alkalmas műszaki hálózattal nem rendelkezik, vagy
- f) amennyiben az Előfizető a szolgáltatás szüneteltetését kezdeményezi, vagy
- g) amennyiben az Előfizető érdekkörébe tartozó okból a szolgáltatás korlátozására kerül sor.

A fenti esetek bármelyikének bekövetkeztek az Előfizető a feltételes kedvezményt elveszti, és a kapott kedvezmények összegének a Szerződés megszüntetéséig, vagy megszűnéséig történő, egyösszegű visszafizetésére köteles.

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

A jelen pont rendelkezései nem alkalmazhatók akkor, ha az előfizető mondja fel az előfizetői szerződést azon okból, hogy a szolgáltató a hibabejelentéseit követően a hibát 30 napig nem tudta elhárítani, vagy a szolgáltató az igénybe vett szolgáltatás csatornakiosztását az Eht. 132. § (2a) bekezdésébe ütközően módosítja, továbbá ha:

- a) a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,
- b) az előfizetői szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,
- c) a Szolgáltató az előfizetői szerződést a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 27. § (4) bekezdésébe ütközően módosítja,
- d) a műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó Szolgáltató az előfizetői szerződést az Eht. 132. § (2a) bekezdésébe ütközően módosítja,
- e) a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti, és emiatt a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 24. §-ban foglaltak rendelkezések alkalmazásának van helye, és mely a)-e) pontok miatti Előfizető általi felmondás esetén a határozott idejű előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

## **10. Adatkezelés, adatbiztonság**

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

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

### **10.2 Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről**

10.2.1 A Szolgáltató az általa nyilvántartott személyes adatokról az Előfizetőnek kérésére köteles az Előfizető saját adatairól felvilágosítást adni.

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

- 10.2.2 A Szolgáltató az általa nyilvántartott adatokat csak az 5. sz. melléklet szerinti időtartamig tárolhatja, őrizheti, kezelheti.
- 10.2.3 A Szolgáltató az Előfizető adatkezelési nyilatkozatával ellentétes adatszolgáltatást csak az 5. sz. melléklet szerint teljesíthet.
- 10.2.4 A Szolgáltatót külön jogszabályok alapján adatvédelmi és titoktartási kötelezettség terheli. Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség a Szolgáltató tagjait, alkalmazottait és megbízottját egyaránt terheli.

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

**11.1 A kis- és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását.**

A Szolgáltató a kérést akkor teljesíti, ha a kérelmező egyidejűleg nyilatkozik arról, hogy nem minősül üzleti előfizetőnek, és gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást.

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

**11.2 A természetes személy Előfizetőnek vagy a 11.1. pont szerint ezen kategóriát választó kis- és középvállalkozásnak a szerződéskötéskor kell nyilatkoznia arról, hogy az előfizetői szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni (üzleti) előfizetőként kívánja igénybe venni.**

Amennyiben az Igénylő olyan programcsomagot kíván igénybe venni üzleti előfizetőként, melyben levő bármely csatorna vonatkozásában a Szolgáltató nem jogosult üzleti előfizetők felé történő értékesítésre, úgy a szerződés nem jön létre, vagy az Előfizető által egyidejűleg módosított programcsomag iránti igényre vonatkozó módosított tartalommal jön létre.

Az előfizetői minőség módosítására egyebekben a 9.3.4.1. pont szabályai az irányadók.

**11.3 Az Előfizető jogosult a szerződés megkötésekor vagy azt követően nyilatkozni az elektronikus értesítés (elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítés) elfogadásáról.**

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

**11.4 Az Előfizető jogosult a szerződés megkötésekor vagy azt követően nyilatkozni arról, hogy adatai közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás, valamint a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (a továbbiakban: Grt.) 6. §-ának hatálya alá nem tartozó közvetlen üzletszerzés, illetve egyéb, a Grt. szerinti reklámnak nem minősülő tájékoztatás céljából felhasználásra kerüljenek.**

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



**11.5 A Szolgáltató az Előfizetőnek az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 6/2011. (X. 6.) NMHH rendelet (továbbiakban: Eszr.) hatálybalépése előtt megtett nyilatkozatait az Eht. és az Eszr. szerint érvényesnek és megadottnak tekinti.**

## **12. Az előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei**

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

12.1.1 A Szolgáltató az előfizetői szerződést az ÁSZF-re és az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- a) az egyedi előfizetői szerződésben vagy általános szerződési feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy – amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik – a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását,
- b) jogszabályváltozás (új jogszabály hatálybalépése, hatályos jogszabály módosítása) vagy hatósági döntés indokolja,
- c) a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás indokolja,
- d) a műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételében bekövetkezett változás indokolja,
- e) az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az előfizető számára előnyös módon változnak meg.

12.1.2 A 12.1.1. a) pont szerint az ÁSZF-ben foglalt feltételnek minősülnek az alábbiak, melyek nem idézik elő a szerződéses feltételek lényeges változását:

- az ÁSZF szövegére irányuló egyéb módosítás, amely nem érinti a már nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit, és amely a szöveg helyesbítésére, pontosítására, átfogalmazására vagy a közérthetőség növelésére irányul,
- a műsorelosztó hálózat műszaki paramétereinek megváltozása (fejállomás cseréje, hálózati fejlesztések) miatt a szolgáltatás igénybevételi feltételei nem lényeges mértékben módosulnak,
- az előfizetői szerződésben vállaltakhoz képest a szolgáltatás igénybevételének körülményei műszaki okból megváltoznak, ideértve a műszaki indokolt csatornaváltoztatást,
- gazdasági (különösen az üzemeltetési, működési költség változása, infláció) körülmények olyan változása, amelyek következtében a Szolgáltató az Előfizetőnek nyújtott szolgáltatást a korábbiakhoz képest megváltozott feltételekkel képes csak nyújtani,
- a Szolgáltatón kívül álló bármely körülményben (különösen valamely szolgáltatott műsor megszűnése vagy a műsortulajdonosnak műsora terjesztésére vonatkozó rendelkezésének megváltozása, az adókban, közterhekben és szabályozókban történt változások, megnövekedett szállítói és nagykereskedelmi költségek) bekövetkezett lényeges változás indokolja,
- a Szolgáltató helyébe - a Szolgáltató gazdasági társaságokról szóló törvény szerinti átalakulása, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés következtében - más szolgáltató (új szolgáltató) lép, és mely esetben a módosítás nem eredményezi a szerződés feltételeinek lényeges módosítását, mint a szolgáltatás igénybevételének feltételeit, minőségi célértékeket,
- mindazon módosítás, amely az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás valamely jellemzője, vagy valamely rendelkezés tekintetében az Előfizetőre nézve kedvező változást eredményez,,

- ha a médiaszolgáltatóval fennálló vagy más szerződéses jogviszonyok, szerzői jogi okok, az előfizetői igények, a jelszolgáltatás körülményei vagy egyéb érdekek, körülmények figyelembe vételével (ide értve az Előfizetői igényeket és a műsorok tartalmi-minőségi/ár értékeinek összevetését is) a programválaszték, a programcsomagokban található csatornák, vagy a programcsomagok száma, összeállítása módosul.

- A 12.1.1. a) pont vonatkozásában lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire (így különösen a szolgáltatásra vonatkozó alapvető díjszabásra, a szerződés időtartamára és megszüntetésének jogkövetkezményeire, illetve minőségi célértékeire) vonatkozó változtatás. Nem minősül ugyanakkor lényeges módosításnak a szolgáltatásra vonatkozó nem alapvető díjszabásra vonatkozó változtatás.
- 12.1.3 A 12.1.1. c) pont szerint a körülményekben bekövetkezett lényeges változásnak minősülhetnek a konkrét egyedi körülmények felmerültekor bekövetkezett és a jövőbeni szolgáltatási körülményekre is kiható változások, amennyiben azok a szerződés megkötésekor előre nem voltak láthatók, valamint az akciókra vonatkozó ÁSZF melléklet módosítása.
- 12.1.4 A 12.1.1. d) pont alapján a Szolgáltató az előfizetői szerződés egyoldalú módosítására az alábbi feltételekkel jogosult:
- a) az általános szerződési feltételeiben és internetes honlapján az általa kínált díjcsomagokban feltüntette az adott csatorna szerepeltetésének általa vállalt időpontját és ez az időpont letelt, vagy,
  - b) az adott médiaszolgáltatás kivételét a kínálatból lakossági felméréseken alapuló nézettségi adatok vagy a médiaszolgáltatóval kötött szerződéses jogviszony indokolják.
- 12.1.5 A Szolgáltató nem jogosult a határozott időre kötött szerződést a 12.1.1. pont b) illetve c) pontjára hivatkozva egyoldalúan módosítani, ha jogszabály olyan adó- vagy illetékfizetési kötelezettséget ír elő, amelynek alanya a Szolgáltató.
- 12.1.6 A határozatlan időre kötött előfizetői szerződések tekintetében az Eht. 132. § (2) bekezdés c) pontja, illetve az ÁSZF 12.1.1. c) pont szerinti esetnek minősül különösen az olyan költség - az előfizetői szerződés megkötésekor előre nem látható - növekedése, amely a Szolgáltató harmadik személlyel fennálló szerződéses kapcsolatából ered és közvetlenül beépül a szolgáltatás díjába.
- A határozatlan időre kötött előfizetői szerződés tekintetében a Szolgáltató jogosult a fogyasztói árszínvonal emelkedése esetén a szolgáltatás díjának naptári évenként legfeljebb egyszeri módosítására. E feltétel bekövetkezése esetén a Szolgáltató az Eht. 132. § (2) bekezdés a) pontjában, illetve az ÁSZF 12.1.1. a) pontjában foglaltak szerint jogosult az előfizetői szerződést egyoldalúan módosítani azzal, hogy ezen esetben a díjváltozás mértéke nem haladhatja meg a megelőző naptári évre a Központi Statisztikai Hivatal által megadott tényleges fogyasztói árindex mértékét.
- 12.1.7 A Szolgáltató általi egyoldalú szerződésmódosítás esetén a módosításról az Előfizetőket a Szolgáltató a 6.4.5.3.-6.4.5.5. pont szerinti módon minden esetben, annak hatályba lépése előtt legalább 30 nappal korábban értesíteni köteles, az Előfizetőket megillető felmondás feltételeiről és a felmondás jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatással együtt.
- A szolgáltató nem köteles a fenti értesítési határidőt az ÁSZF azon módosításaira alkalmazni, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken. Az ügyfélszolgálatok címének, telefonszámának és nyitva tartási idejének változása esetén a Szolgáltatót nem terhelik a jogszabályban meghatározott, az előfizetői szerződés módosításához kapcsolódó kötelezettségek, azonban a Szolgáltató a változásról a központi ügyfélszolgálatán és az internetes honlapján köteles tájékoztatást adni.
- Az ÁSZF 6. sz. melléklete (akciók) módosítása esetén a Szolgáltató köteles ezen mellékletet az ÁSZF módosítására vonatkozó általános szabályok szerint közzétenni és rendelkezésre bocsátani, továbbá – az Előfizetők értesítését megelőzően – a módosítás hatálybalépését követő 8 napon belül a hírközlési hatóságnak megküldeni.
- 12.1.8 Amennyiben a Szolgáltató az ÁSZF-et a 12.1.1. pontban megjelölt esetekben a 12.1.1.- 12.1.3. pontok alapján módosítja, és a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető jogosult felmondani az előfizetői szerződést.
- határozatlan időtartamú szerződés esetén azonnali hatállyal

- határozott időtartamú szerződés esetén a 12.1.7. pont szerinti értesítéstől számított 45 napon belül.

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

Amennyiben az Előfizető a módosítással szemben a szolgáltatói értesítéstől számított 8 napon belül a Szolgáltatónál kifogással vagy észrevétellel él, a módosítás nem tekinthető elfogadottnak és a Szolgáltató bírósághoz fordulhat az előfizetői szerződés módosítása iránt. A Szolgáltató köteles az Előfizető figyelmét felhívni a jelen pont szerinti értesítésben észrevétel tételi jogára, valamint annak jogkövetkezményeire.

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

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

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

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

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

12.2.1 Az Előfizető átírás címén kérheti a Szolgáltatótól az egyedi előfizetői szerződés módosításaként az Előfizető személyének módosítását, ha személyében szerződés, vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás történik

Az átírás iránti kérelem akkor minősül alaki és tartalmi szempontból megfelelőnek, ha tartalmazza:

- a jogelőd Előfizető és jogutód Előfizető által aláírt együttes nyilatkozatát az átírás kérelmezésére, és,
- a jogutód Előfizető mindazon adatait, melyek az előfizetői szerződés megkötéséhez szükségesek, és,
- mellékletként az átírás alapjául szolgáló tények vagy az átírás okának hitelt érdemlő dokumentummal való igazolását (pl. szerződéssel, bírósági végzéssel, ítélettel vagy más dokumentummal).

Átírásra – a Szolgáltató eltérő nyilatkozata hiányában – csak abban az esetben kerülhet sor, ha a meglévő esetleges díjtarozást a felek valamelyike illetve a jogutód az átírással egyidejűleg rendezi. Az átírás időpontját az átírást kérő felek az átírási kérelemben határozzák meg azzal a feltétellel, hogy az átírási kérelmet legalább 15 nappal a kért időpont előtt kell benyújtani. E rendelkezésektől a Szolgáltató az Előfizető kérésére eltekinthet, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi.

Az átírás teljesítésének határideje nem lehet több mint a Szolgáltató által meghatározott alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 nap. A Szolgáltató az Előfizető kérésére köteles az általa az átírás teljesítésére általa vállalt határidőn belül az átírást teljesíteni, vagy az átírás elutasításáról az Előfizetőt értesíteni. Amennyiben a szolgáltató az átírást az ÁSZF-ben vállalt határidőn belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni a 7.4. pont szerint.

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

Ha az átírás során a régi és új Előfizetők előfizetői kategóriája (egyéni/üzleti) megváltozik, akkor az átírás időpontjától az új Előfizetőnek az új előfizetői kategóriára vonatkozó előfizetési díjakat kell megfizetnie. Amennyiben az Előfizető előfizetői minőségét üzleti előfizetőre olyan programcsomag vonatkozásában igényli, melyben levő bármely csatorna vonatkozásában a Szolgáltató nem jogosult üzleti előfizetők felé történő értékesítésre, úgy a szerződésmódosítás nem jön létre, vagy az Előfizető által egyidejűleg módosított programcsomag igénybevételre vonatkozó módosított tartalommal jön létre.

Az Előfizető az előfizetői hozzáférési pont kiépítése előtt kérheti igénybejelentése átírását is. Ha a régi és új Előfizető által a hatályos ÁSZF szerint fizetendő díjak eltérnek, a díjkülönbözetet az átírásakor kell rendezni.

Az átírás díját a **4. sz. melléklet** tartalmazza. A Szolgáltató átírás esetén az Előfizető nem kötelezheti belépési díj fizetésére.

A jelen pontban írtak nem alkalmazhatók, ha az átírással egyidejűleg az előfizetői hozzáférési pont helye is megváltozik (áthelyezés).

12.2.2 Az előfizetői hozzáférési pont tulajdonos Előfizető áthelyezés címén kérheti a Szolgáltatótól az előfizetői hozzáférési pont helyének megváltoztatását a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül, ha egyidejűleg az Előfizető személye nem változik

Az áthelyezés iránti kérelem akkor minősül hiánytalannak, valamint alaki és tartalmi szempontból megfelelőnek, ha tartalmazza:

- az Előfizető által aláírt együttes nyilatkozatát az áthelyezés igényléséről, és
- az Igénylő/Előfizető, valamint az új hozzáférési pont mindazon adatait, melyek az előfizetői szerződés megkötéséhez szükségesek, és
- mellékletként az áthelyezés alapjául szolgáló tények vagy az áthelyezés okának hitelt érdemlő dokumentummal való igazolását.

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

- a) az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt az ÁSZF-ben meghatározott határidőben, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az Előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 90 napon belüli időpontban teljesíti,
- b) az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentést elfogadja és ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 90 napot,
- c) az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja, vagy,
- d) az áthelyezési igényt - a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 30 napos határidő elteltét követően is esedékes - díjtartozása miatt elutasítja.

Az a)-b) pontban foglaltak esetén előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői szolgáltatás szünetel. Erre az időszakra a Szolgáltató díjfizetési kötelezettséget nem állapíthat meg. Az áthelyezési igénybejelentést Szolgáltató általi elfogadása esetén az áthelyezés teljesítésére irányadóként meghatározott határidők be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni a 7.4. pontban foglaltak szerint.

Ha az áthelyezésre az eredeti előfizetői hozzáférési pont megszüntetését követő 3 hónapon belül nem kerül sor, vagy az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában a Szolgáltató elutasítja az előfizetői szerződés az Előfizető – a kiépítés hiányáról szóló – előzetes írásbeli értesítésével megszűnik azzal, hogy jogkövetkezmények szempontjából határozott idejű szerződés esetén az Előfizető általi felmondás szabályai az irányadók.

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

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

- a) a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása miatt, amennyiben az Előfizető a módosítási igényét a Szolgáltatónak a szerződésmódosításra vonatkozó értesítése közlését követő 15 napon belül a Szolgáltatóhoz írásban bejelenti, a Szolgáltató általi szerződésmódosítás hatálybalépésével egyidejűleg,
- b) műsorcsomag más szolgáltatási szintű műsorcsomagra történő módosítása esetén legkésőbb a megrendelés napját követő hónap első napjától,
- c) fizető (prémium) csatorna megrendelése esetén annak bekapcsolását a megrendelés napjától számított 2 munkanapon belül,
- d) fizető (prémium) csatorna lemondása esetén annak kikapcsolását a megrendelés napját követő hónap első napjától teljesít.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére vagy valamely általa szervezett ideiglenes akció keretében fentiekől eltérő módosítási igényt is elfogadhat illetve ajánlhat.

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

A Szolgáltató az egyedi előfizetői szerződés Előfizető indítványára történő módosításáért a **4. sz. mellékletben** meghatározott díjakat jogosult érvényesíteni az Előfizetővel szemben

12.2.4 Az egyedi előfizetői szerződésnek az Előfizető egyoldalú nyilatkozatával történő módosítására a következő esetekben kerülhet sor azzal a feltétellel, hogy az Előfizetőnek – az ÁSZF eltérő rendelkezése hiányában – sem a módosítási igény bejelentésekor, sem a módosítás időpontjában nem áll fenn lejárt és nem vitatott díjtartozása a Szolgáltatóval szemben:

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

Amennyiben az Előfizető előfizetői minőségét üzleti előfizetőre olyan programcsomag vonatkozásában igényli, melyben levő bármely csatorna vonatkozásában a Szolgáltató nem jogosult üzleti előfizetők felé történő értékesítésre, úgy a szerződésmódosítás nem jön létre, vagy az Előfizető által egyidejűleg módosított programcsomag igénybevételre vonatkozó módosított tartalommal jön létre.

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

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

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

## 12.3 A szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

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

12.3.2 A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése címén az előfizetői szerződést tizenöt napos határidővel mondhatja fel, ha

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a Szolgáltató a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 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 az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbbértékesíti, vagy
- d) az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja,
- e) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is jogosulatlanul vételezi a műsorjelet, a beérkező műsorjelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja.

12.3.3 A Szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 8 napon belül sem egyenlítettte ki.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha

- a) 10 000 Ft-nál nem magasabb havi előfizetési díj esetén, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, i
- b) havi előfizetési díj hiányában vagy 10.000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén, ha a díjtartozás összege nem haladja meg a 10.000 Ft-ot, vagy
- c) ha az Előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a jogvita elbírálására jogosult szervhez kérelmet terjesztett elő, amelyről másolatban tájékoztatta a Szolgáltatót, feltéve, hogy az Előfizető a nem vitatott, és a szolgáltatás igénybevételéért esedékes, díjakat folyamatosan megfizeti,
- d) A Szolgáltató köteles az Előfizető kérésére a nem vitatott díjak befizetésének lehetőségét biztosítani.

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

12.3.5 A határozott idejű előfizetői szerződés megszűnésének eseteit és feltételeit a 9.10. - 9.13. pontok tartalmazzák.

A határozott idejű szerződés megszüntetése nem mentesíti az Előfizetőt a szerződés hatálya alatt (beleértve a felmondási időt is) felmerült díjfizetési és annak járulékai megfizetésének kötelezettsége alól.

12.3.6 A Szolgáltató az Előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben, vagy amennyiben az előfizetői szerződésben az Előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben köteles megküldeni, amelynek kézbesítése hitelt érdemlően igazolható, kivéve, ha az Előfizetőt a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a szolgáltató nem rendelkezik az Előfizető ilyen módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ez utóbbi esetben a Szolgáltató az Előfizetőt a szerződés felmondásáról az Eht. 144. § (2) bekezdésében meghatározott egyéb módon is értesítheti.

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

12.3.7 A Szolgáltató felmondásának tartalmaznia kell

- a) a felmondás indokát, és
- b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját,

- c) *ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását arról hogy ha az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.*

- 12.3.8 A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy – az ÁSZF 5.2. pontjának 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.
- 12.3.9 A Szolgáltató általi 12.3.2., 12.3.3. és 12.3.4. pont szerinti felmondási idő alatt a Szolgáltató a kárenyhítés érdekében az előfizetői szolgáltatás körét illetve használatát a jelen ÁSZF 5.2. pontja szerint korlátozhatja.
- 12.3.10 Ha az Előfizető a felmondási idő alatt a felmondásra okot adó szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Ha a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást a felmondási idő alatt korlátozta, köteles azt haladéktalanul megszüntetni és a szerződés szerinti állapotot visszaállítani.
- 12.3.11 Az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályoknak és az előfizetői szerződésnek megfelelő előfizetői felmondás esetében a Szolgáltató nem kötheti ki az előfizetői szerződés megszűnése feltételeként a Szolgáltató tulajdonát képező, az Előfizető részére átadott eszközök visszaszolgáltatását. Az Előfizető felmondása, az előfizetői szerződés megszűnése az előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszonyt nem érinti, arra a Polgári Törvénykönyvről szóló törvény szabályai az irányadók.
- Az előfizetői szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató valamennyi ügyfélszolgálatán lehetővé teszi az Előfizető számára a Szolgáltató tulajdonát képező, az Előfizető részére átadott eszköz visszaszolgáltatását, valamint igazolást ad a visszaszolgáltatásról az Előfizető részére.

#### 12.4 Az előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

- 12.4.1 A határozatlan idejű előfizetői szerződés megszűnésének eseteit a 9.9. pont tartalmazza: A határozatlan idejű szerződés megszüntetése nem mentesíti az Előfizetőt a szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési és annak járulékai, valamint a szolgáltatás megszüntetés miatti és **4. sz. mellékletben** megjelölt díjak megfizetésének kötelezettsége alól.
- 12.4.2 Az Előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést azonnali hatállyal bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. A felmondás azon a napon hatályosul, amikor írásbeli felmondás esetén a felmondás azonosításához szükséges adatokat tartalmazó dokumentált információ (irat) a Szolgáltató ügyfélszolgálatához megérkezik, illetve – amennyiben az ÁSZF azt lehetővé teszi – más formában tett felmondás esetén a felmondás azonosításához szükséges információk a Szolgáltató ügyfélszolgálatához megérkeznek.
- Felmondásnak minősül az Előfizető részéről az is, ha a hálózat műszaki körülményeinek változása (pl. átépítés) esetén az Előfizető nem kívánja igénybe venni a hálózaton a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatást és nem fogadja el a Szolgáltató ez irányú szerződésmódosítási ajánlatát.
- Az Előfizető az előfizetői szerződést egy általa megjelölt határnapra is felmondhatja. Ebben az esetben az Előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a határnapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megtételétől, vagy megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet. A Szolgáltató e határnapon köteles a szolgáltatás nyújtását megszüntetni.
- 12.4.3 Az Előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést jogosult felmondani, ha
- a) a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,
  - b) az előfizetői szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,
  - c) a Szolgáltató az előfizetői szerződést a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 27. § (4) bekezdésébe ütközően módosítja,
  - d) a műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó Szolgáltató az előfizetői szerződést az Eht. 132. § (2a) bekezdésébe ütközően módosítja,
  - e) a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti, és emiatt a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 24. §-ban foglalt rendelkezések alkalmazásának van helye



- f) a Szolgáltató az előfizetői szerződést az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően egyoldalúan módosítja és amennyiben a módosítás az előfizető számára bármilyen hátrányos rendelkezést tartalmaz - így különösen, ha a szolgáltatás díja emelkedik, módosul a kínált csatornák összetétele vagy a szolgáltatás tartalma - az Előfizető az értesítéstől számított 45 napon belül, azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést
- g) , amennyiben a Szolgáltató a határozott időtartamú előfizetői szerződés időtartama alatt egyoldalúan módosítja a műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételét, akkor az Előfizető az értesítéstől számított 45 napon belül, azonnali hatállyal további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést és mely 12.4.3. a)-g) pontok szerinti esetben az előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.
- 12.4.4 Ha az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött előfizetői szerződés esetén a Szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdi, az Előfizetőt az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg.
- 12.4.5 Az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályoknak és az előfizetői szerződésnek megfelelő előfizetői felmondás esetében a Szolgáltató nem kötheti ki az előfizetői szerződés megszűnése feltételeként a Szolgáltató tulajdonát képező, az Előfizető részére átadott eszközök visszaszolgáltatását. Az Előfizető felmondása, az előfizetői szerződés megszűnése az előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszonyt nem érinti, arra a Polgári Törvénykönyvről szóló törvény szabályai az irányadók.
- 12.4.6 Az előfizetői szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató valamennyi ügyfélszolgálatán lehetővé teszi az Előfizető számára a Szolgáltató tulajdonát képező, az Előfizető részére átadott eszköz visszaszolgáltatását, valamint igazolást ad a visszaszolgáltatásról az Előfizető részére.
- 12.4.7 A 9.13. pont rendelkezései nem alkalmazhatók akkor, ha az Előfizető mondja fel az előfizetői szerződést az alábbi okokból:
- a) a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,
- b) az előfizetői szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,
- c) a Szolgáltató az előfizetői szerződést a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 27. § (4) bekezdésébe ütközően módosítja,
- d) a műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó Szolgáltató az előfizetői szerződést az Eht. 132. § (2a) bekezdésébe ütközően módosítja,
- e) a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti, és emiatt a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 24. §-ban foglalt rendelkezések alkalmazásának van helye,
- f) a Szolgáltató az előfizetői szerződést az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően egyoldalúan módosítja és amennyiben a módosítás az előfizető számára bármilyen hátrányos rendelkezést tartalmaz - így különösen, ha a szolgáltatás díja emelkedik, módosul a kínált csatornák összetétele vagy a szolgáltatás tartalma - az Előfizető az értesítéstől számított 45 napon belül, azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést,
- g) amennyiben a Szolgáltató a határozott időtartamú előfizetői szerződés időtartama alatt egyoldalúan módosítja a műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételét, akkor az Előfizető az értesítéstől számított 45 napon belül, azonnali hatállyal további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést és mely a)-eg) pontok miatti Előfizető általi felmondás esetén a határozott idejű előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

## 12.5 Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik

**Az előfizetői szerződés a Szolgáltató vagy az Előfizető általi felmondáson kívül megszűnik az alábbi esetekben:**

- a) a Szolgáltató halálával/jogutód nélküli megszűnése esetén,
- b) a természetes személy Előfizető halála esetén,
- c) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
- d) az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás (beleértve az egyes programcsomagokat, Prémium műsorokat, értéknövelt és kiegészítő szolgáltatásokat is külön-külön vagy összességükben) Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,
- e) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultsága teljes egésze vagy meghatározott földrajzi területre vonatkozó megszűnésével,
- f) a felek közös megegyezésével, figyelemmel az Eht. 127. § (4) bekezdésére és azzal a feltétellel, hogy a ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződést ráutaló magatartással, kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, a szóban kötött előfizetői szerződést kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, míg az írásban kötött előfizetői szerződést kifejezett írásos nyilatkozattal szüntethetik meg a felek,
- g) ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az ÁSZF szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, az előfizetői szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik
- h) az üzlethelyiségen kívül kötött előfizetői szerződés esetén az Előfizető az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül elállhat, ha a Szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését még nem kezdte meg.

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

#### **13.1 Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség**

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

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

13.1.3 Az Előfizető és a Felhasználó minden tőle elvárható köteles elkövetni az ingatlanában található hálózati elemek megőrzéséért és épségének biztosításáért.

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

- 13.1.4 A hibaelhárítás, a hiba okának kivizsgálása és az üzemelés, valamint szolgáltatásnyújtás biztosítása érdekében – ha a kivizsgálás, vagy a hiba kijavítása kizárólag a helyszínen lehetséges -, az ingatlan tulajdonosa (használója) túrni köteles, hogy előzetes értesítés alapján a Szolgáltató erre felhatalmazott képviselője az ingatlan területére kivizsgálás, karbantartás és hibaelhárítás céljából belépjen, illetve ha műszaki indokok miatt a hiba elhárítása másként nem oldható meg, az ingatlanon, épületen, létesítményen, az alatt vagy felett, illetőleg abban a szolgáltatás céljára szolgáló eszközök (pl.: távközlő berendezést, vezeték, antennát) elhelyezzen.
- 13.1.5 Az Előfizetőt/Ígénylőt együttműködési kötelezettség terheli a kivitelezés során szükséges környező ingatlanokba való bejutással kapcsolatban.
- 13.1.6 Az Előfizetőt bejelentési kötelezettség terheli a személyes adataiban bekövetkező változás esetén .
- 13.1.7 Az előfizetői szerződés bármely okból történő megszűnése vagy megszüntetése esetén az Előfizető köteles – az ÁSZF eltérő rendelkezése hiányában – a Szolgáltató részére legkésőbb a szerződés megszűnésének vagy megszüntetésének napját követő 3 munkanapon belül visszaszolgáltatni a kihelyezett hírközlési berendezést (különösen set-top boxot, és az ahhoz kapcsolódóan átvett távkapcsolót) és amely visszaszolgáltatás költsége (pl. utazási költség a Szolgáltató ügyfélszolgálatához) az Előfizetőt terheli abban az esetben, ha a szolgáltatásból való kikapcsoláskor nem kerül sor a berendezés Szolgáltató általi átvételére és elszállítására. A határidő túllépése az eszközök Előfizető általi elvesztésének minősül és az Előfizetőt a 4. sz. melléklet szerinti kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díj megfizetésének kötelezettsége terheli. A Szolgáltató a visszaadási kötelezettségről tájékoztatja az Előfizetőt írásban (a Szolgáltató általi felmondás esetén a felmondásban, az előfizetői szerződés megszűnésének vagy megszüntetésének egyéb eseteiben pedig a Szolgáltató által kibocsátott, jogviszonyt lezáró elszámolás vagy hasonló iratküldés esetén), azonban a tájékoztatástól és annak időpontjától függetlenül az Előfizetőt a visszaadási kötelezettség a jelen pont szerinti határidőn belül terheli. Az előfizetői szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató valamennyi ügyfélszolgálatán lehetővé teszi az Előfizető számára a Szolgáltató tulajdonát képező, az Előfizető részére átadott eszköz visszaszolgáltatását, valamint igazolást ad a visszaszolgáltatásról az Előfizető részére. Az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályoknak és az előfizetői szerződésnek megfelelő előfizetői felmondás esetében a Szolgáltató nem köti ki az előfizetői szerződés megszűnése feltételeként a Szolgáltató tulajdonát képező, az Előfizető részére átadott eszközök visszaszolgáltatását. Az Előfizető felmondása, az előfizetői szerződés megszűnése az előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszonyt nem érinti, arra a Polgári Törvénykönyvről szóló törvény szabályai az irányadók. Az Előfizetői szerződés megszűnése esetén sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a Szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az Előfizetőre, az alábbi kivételekkel:
- a) ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az ÁSZF 2.3.1. pont szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, és emiatt az előfizetői szerződés a megkötéstől számított 90. napon megszűnik.
- b) az Eht. 134. § (6)-(7) bekezdésében meghatározott esetekben.

## 13.2 A szolgáltatás rendeltetészerű használata

- 13.2.1 Az Előfizető köteles a szolgáltatást rendeltetészerűen használni. Az Előfizető köteles a szolgáltatás igénybevétele során az ÁSZF és az egyedi előfizetői szerződés alapján eljárni. Az Előfizető felelősséggel tartozik a Szolgáltató felé az előfizetői szerződés megszegéséből eredő ténylegesen felmerült károkért (különösen nem megfelelő vevőkészülék meghibásodásából, nem engedélyezett berendezés csatlakoztatásából, szolgáltató ellenőrzési jogának megakadályozásából, szolgáltató általi hibaelhárítás biztosításának elmulasztásából, harmadik személy részére történő jogosulatlan jel- vagy szolgáltatásátengedésből, illetve jogellenes jelvételezésből eredő károkért).

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

- 13.3.1 Az Előfizetőt a végberendezéssel kapcsolatban terhelő kötelezettségekre vonatkozóan a 4.4. pont szabályai az irányadók.

13.3.2 Az Előfizetőt az Előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatban egyrészt az ÁSZF-ben foglalt kötelezettségek terhelik. Az Előfizető másrészt a Szolgáltató tulajdonát képező eszközöket a jó gazda gondosságával köteles megőrizni, megóvni és kezelni, valamint azokat az előfizetői szerződés bármely okból történő megszűnése vagy megszüntetése esetén haladéktalanul, de legfeljebb az ÁSZF-ben megjelölt időtartamon belül köteles a Szolgáltató birtokába visszaadni

13.3.3 .

. A határozott idejű előfizetői szerződés lejártát követően a Szolgáltató az Előfizető kérésére külön díjazás nélkül köteles gondoskodni arról, hogy az e szerződéssel együtt vásárolt készülék bármely szolgáltató előfizetőjeként használható legyen (hálózat-függetlenítés).

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

### 13.4 Az adatváltozás bejelentése,

- 13.4.1 Az Előfizető a személyére és elérhetőségi adataira vonatkozó változást haladéktalanul, lehetőség szerint a változást megelőzően, de legkésőbb a változás bekövetkeztét követő 3 munkanapon belül köteles a Szolgáltató részére bejelenteni.
- 13.4.2 Ha az Igénylő vagy Előfizető valamely, az igénybejelentésben vagy az előfizetői szerződésben szereplő személyes adata megváltozik, köteles azt előzetesen, de legkésőbb a változást követő 3 munkanapon belül a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában személyesen vagy meghatalmazott képviselője útján írásban (postai levélben, telefaxon) bejelenteni. Az adatváltozás bejelentése és annak a Szolgáltató általi tudomásulvétele visszaigazolása esetén az előfizetői szerződés a változott adatokkal van hatályban.
- Ha az Igénylő vagy az Előfizető az adatváltozás bejelentését elmulasztja, vagy fenti határidőn túl teszi meg, az Igénylő vagy Előfizető ebből adódó esetleges káráért vagy bármely többletköltségéért a Szolgáltató nem felelős, és a Szolgáltatónak okozott esetleges kárt vagy többletköltséget a Szolgáltató az Igénylővel vagy Előfizetővel szemben jogosult érvényesíteni.
- Nem minősül a jelen pont szerinti adatváltozásnak az Igénylő vagy Előfizető személyváltozása, melyre az átírási szabályai az irányadók.
- 13.4.3 Ha az Előfizető valamely, a szerződésben szereplő és kapcsolattartásra megjelölt adata megváltozik, köteles azt lehetőség szerint a változást megelőzően, de legkésőbb a változást követő 3 munkanapon belül a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában személyesen vagy meghatalmazott képviselője útján írásban (postai levélben, telefaxon) bejelenteni. Ha ezt elmulasztja, az Előfizető ebből adódó esetleges káráért vagy bármely többletköltségéért a Szolgáltató nem felelős, és a Szolgáltatónak okozott esetleges kárt vagy többletköltséget a Szolgáltató az Előfizetőtől követelheti,
- 13.4.4 Az Előfizető köteles a Szolgáltató által indokoltan igényelt és az Előfizető személyes adatainak sérelmével nem járó, a szolgáltatásnyújtással összefüggő adatszolgáltatásokat haladéktalanul teljesíteni.

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

**Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.**

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

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

A Szolgáltató ugyancsak a 4. sz. mellékletben tünteti fel azt, hogy bármely médiaszolgáltatás szerepeltetését a programcsomagban milyen meghatározott ideig (meghatározott időpontig) vállalja.

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

**1. sz. melléklet: Ügyfélszolgálat és hibabejelentő szolgálat elérhetősége (cím, telefonszám, nyitvatartási idő)**

**1.1 Ügyfélszolgálat**

Ügyfélszolgálat címe	Nyitva tartási ideje	Elérhetőségek:
8600 Siófok, Bajcsy-Zs. u. 212. Adria Park Vállalkozói Központ I. emelet 11.	Hétfő - Szerda: 8 – 16 óra Csütörtök: 8 – 20 óra Péntek: 8 – 15 óra Szombat – Vasárnap: Zárva	Telefonszám : +36 20 388 2821 +36 30 388 2821 +36 70 388 2821 Telefaxszáma: +36 84 506 871 e-mail címe: <a href="mailto:ugyfelszolgalat@techno.tel.hu">ugyfelszolgalat@techno.tel.hu</a>

**1.2 Hibabejelentő szolgálat**

Ügyfélszolgálat címe	Nyitva tartási ideje	Elérhetőségek:
8600 Siófok, Bajcsy-Zs. u. 212. Adria Park Vállalkozói Központ I. emelet 11.	Hétfő - Szerda: 8 – 16 óra Csütörtök: 8 – 20 óra Péntek: 8 – 15 óra Szombat – Vasárnap: Zárva	Telefonszám: +36 20 388 2821 +36 30 388 2821 +36 70 388 2821 Telefaxszáma: +36 84 506 871 e-mail címe: <a href="mailto:ugyfelszolgalat@techno-tel.hu">ugyfelszolgalat@techno-tel.hu</a>

**2. sz. melléklet: Az Előfizető felszólamlási lehetőségei a Szolgáltatóval való jogvita esetén**

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

**Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság**

Cím: 1133 Budapest, Visegrádi utca 106.

E-mail: [info@nmhh.hu](mailto:info@nmhh.hu)

Postacím: 1376 Budapest, Pf. 997.

Fax: (+36 1) 468 0509

További ügyfélkapcsolati pontok:

Cím: 4025 Debrecen, Hatvan u. 43.

Telefon: (+36 52) 522 122

Cím: 3529 Miskolc, Csabai kapu 17.

Telefon: (+36 46) 555 500

Cím: 7624 Pécs, Alkotmány u. 53.

Telefon: (+36 72) 508 800

Cím: 9400 Sopron, Kossuth L. u. 26.

Telefon: (+36 99) 518 500

Cím: 6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15.

Telefon: (+36 62) 568 300

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

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

**2.1 Az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő felhasználókat, előfizetőket, nézőket, hallgatókat, fogyasztókat megillető, elektronikus hírközléssel kapcsolatos méltánylást érdemlő érdekek érvényesülésének elősegítése érdekében, valamint valamely elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos olyan magatartás észlelése esetén, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó szabály megsértésének nem minősül, illetve nem tartozik a Médiatanács, az Elnök vagy a Hivatal hatáskörébe, de az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő felhasználók, előfizetők, fogyasztók, valamint a nézők vagy hallgatók méltányolandó érdekének sérelmét okozza vagy okozhatja a Média- és Hírközlési Biztoshoz: [Mttv. 139.§ (1) és 140.§ (1)]**

**Média- és Hírközlési Biztos**

Cím: 1088 Budapest, Reviczky utca 5.

Postacím: 1433 Budapest, Pf.198.

Telefon: (+36 1) 429 8644

Fax: (+36 1) 429 8761

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

2010. évi CLXXXV. törvény a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról

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

**2.2 Az ügyfélszolgálattal, az előfizetői számlapanaszok elektronikus hírközlési szolgáltató általi intézésének rendjével kezelésével, a számla tartalmával kapcsolatban az Eht-ban. vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban meghatározott rendelkezések fogyasztókkal szembeni megsértése, valamint az Eht. 129. § (2) bekezdésében, 130. § (1) bekezdés második mondatában, 130. § (2) bekezdésében, 132. § (4) bekezdésében, 134. § (14) bekezdésének első mondatában, 144. § (1) bekezdésében vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban az előfizetők elektronikus hírközlési szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozóan előírt követelmények - az egyedi előfizetői szerződés és az általános szerződési feltételek tartalmára vonatkozó követelményeket ide nem értve - fogyasztókkal szembeni megsértése, továbbá a fogyasztókkal szembeni**

**tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése esetén (természetes személy ügyében): [Eht.,21. § (6)-(8) Fttv. 10.§ (1)]**

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban:Fgytv.) 43/A § (1)-(3) bekezdésében, 45/B. §-ában és az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.) 21. § (4) és (5) bekezdésében foglaltak tekintetében a:

Nemzeti Fejlesztési Minisztérium

Székhely: 1011 Budapest, Fő utca 44-50.

Központi postafiók címe: 1440 Budapest, Pf.1.

Telefonszám: +36 1 795 1700

Telefax: +36 1 795 0697

E-mail: [ugyfelszolgalat@nfm.gov.hu](mailto:ugyfelszolgalat@nfm.gov.hu)

A jelen pontban megjelölt ügyekben:

-az Fgytv. 17. § (5) bekezdésében,

-az Eht. 21. § (1)-(3) bekezdésében,

-az Fgytv, 16/B §-ában, 17/D. § (2) és (6a) bekezdésében, 29. § (11) bekezdésében, 37/B §-ában foglaltak,

-az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. szolgáltatásokkal összefüggő fogyasztóvédelmi ügyek,

-az Eht. 21. § (6) bekezdésében

foglaltak tekintetében a megyeszékhely szerinti járási hivatal:

Kaposvári Járási Hivatal

Cím: 7400 Kaposvár, Kossuth tér 1.

Telefonszám: +36 82 795 137, + 36 82 795 089

Telefax: +36 82 795 138

E-mail:[hivatal@kaposvar.gov.hu](mailto:hivatal@kaposvar.gov.hu)

Veszprémi Járási Hivatal

Cím: 8200 Veszprém, Mindszenty József utca 3-5.

Telefonszám: +36 88 550 508

Telefax: +36 88 550 819

E-mail: [veszprem.jaras@veszprem.gov.hu](mailto:veszprem.jaras@veszprem.gov.hu)

Az Fgytv. 17/D. § (8) bekezdésében, 38. § (1)-(3). (7) és (8) bekezdésében, 48.§ (3) bekezdésében foglaltak tekintetében a:

Pest Megyei Kormányhivatal

Cím: 1088 Budapest, József krt.6.

Telefon: +36 1 328 5812, +36 1 485 6957, +36 1 485 6926

E-mail: [fogyved.2.fok@pest.gov.hu](mailto:fogyved.2.fok@pest.gov.hu)

Egyéb fogyasztóvédelmi előfizetői panaszügyek tekintetében a járási hivatal:

Barcsi Járási Hivatal

Járás vezetője: Racsek József

Cím: 7570 Barcs, Bajcsy-Zsilinszky út 46.

Telefonszám: +36 82 795 075

Fax: +36 82 795 077

E-mail: [hivatal@barcs.gov.hu](mailto:hivatal@barcs.gov.hu)

Járás illetékességi területe: Vízvár

Csurgói Járási Hivatal

Járás vezetője: Maronics Gábor

Cím: 8840 Csurgó, Széchenyi tér 2.

Telefonszám: +36 82 571 063

Fax: +36 82 571 069



E-mail: [hivatal@csurgo.gov.hu](mailto:hivatal@csurgo.gov.hu)

Járás illetékességi területe: Gyékényes, Órtilos, Zákány

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről

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

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

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

- 2.3 A szolgáltatónak a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvénybe ütköző magatartása, valamint az Eht. vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban az előfizetők elektronikus hírközlési szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozóan előírt követelmények – az egyedi előfizetői szerződés és az általános szerződési feltételek tartalmára vonatkozó követelményeket ide nem értve – fogyasztókkal szembeni megsértése esetén: [Tptv. 45.§, Fttv. 10.§ (3)]**

#### **Gazdasági Versenyhivatal**

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

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

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

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

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

- 2.4 A Szolgáltató általános helyi vállalkozási tevékenységével kapcsolatos jogvita esetén:**

#### **Vízvári Önkormányzat jegyzője**

7588 Vízvár, Szent István u. 8.

Telefon: 82/474-917,

E-mail: [vizvar.onkorm@somogy.hu](mailto:vizvar.onkorm@somogy.hu)

## 2.5 Az első fokon illetékes bírósági fórum:

### **Siófoki Városi Bíróság**

Cím: 8600 Siófok, Kele u. 2.

Telefon: 84/519-240

E-mail: [birosag@siofok.birosag.hu](mailto:birosag@siofok.birosag.hu)

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

1952. évi III. törvény a polgári perrendtartásról

1959. évi IV. törvény, 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

2010. évi CLXXXV. törvény a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról

## 2.6 Az előfizető és a szolgáltató közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése, e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala (amennyiben az előfizető a szolgáltatóval már közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését) esetén az illetékes Békéltető Testület: [Fgytv. 18.§ (1)]

### **Somogy Megyei Békéltető Testület**

7400 Kaposvár, Anna utca 6.

(82) 501-000

[skik@skik.hu](mailto:skik@skik.hu)

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

## 2.7 Fogyasztóvédelmi ügyben általában

*Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület (OFE)*

*1012 Budapest, Logodí u. 22-24.*

*Telefon: 06-1-201-4102*

*E-mail: [ofe@ofe.hu](mailto:ofe@ofe.hu)*

A panaszok és bejelentések módját tartalmazó jogszabályok, szabályok:

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről

Az érintett fogyasztóvédelmi szervezet eljárásrendje szerint.

### 3. sz. melléklet: A szolgáltatás minőségi mutatói

#### 3.1 Az előfizetői szolgáltatások vállalt minőségi célértékei

Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények:

Minőségi mutató megnevezése	Célérték
1./ A szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje	15 nap
2./ Az Eszr. 2. § c) pontja szerinti hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárítás határideje	72 óra
3./ A szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása	95 %
4./ A szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén	75.00 %

Egyedi szolgáltatásminőségi követelmények:

5./ Analóg műsorelosztási szolgáltatás esetén valamennyi csatorna vivőszintjének értéke	60 dB $\mu$ V
6./ Analóg műsorelosztási szolgáltatás esetén a szomszédos televíziós csatornák közötti legnagyobb jelszintkülönbségek az előfizetők hozzáférési pontjain	3 dB
7./ Analóg műsorelosztási szolgáltatás esetén a vivő/zaj viszony az előfizetők hozzáférési pontjain	44 dB
8./ A bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének határideje	30 nap
9./ Digitális műsorterjesztés szolgáltatás esetén modulációs hibaarány (MER)	24 dB

#### 3.2 Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése

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

Új hozzáférés létesítésnek minősül az első hozzáférés létesítés, az áthelyezés, az előfizetőnél további hozzáférés létesítés, ha a létesítés fizikai megvalósítást igényel helyhez kötött előfizetői hozzáférés igénybevétele esetén. Amennyiben a szolgáltató és az előfizető megegyezik, hogy több vonal vagy szolgáltatási tétel megrendelését lépcsőzetesen teljesíti, akkor minden egyes jóváhagyott szállítási időpont külön megrendelésnek számít mérési szempontból. Amikor egy igénybejelentő többféle helyszínen létesített szolgáltatást rendel, akkor a szolgáltatásnak az egyes helyszíneken történő biztosítása külön megrendelésnek számít mérési szempontból.

Kizárt esetek különösen:

- visszavont megrendelések,
- az új előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás,
- azok az esetek, amikor a szolgáltatást az előfizetőnek kell aktiválnia (pl. pre-paid szolgáltatás),
- ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben,
- ha az igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.

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

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

Minőségi panasz: szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valós, 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. Többvonalas, többcsatornás előfizetői hozzáférésről bejelentett hibákat egy hibának kell tekinteni, a bekapcsolt, érintett vonalak, csatornák számától függetlenül. A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a szolgáltató az előfizetővel az ÁSZF szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.

Kizárt esetek különösen:

- előfizetői végberendezés hibája,
- ha a javítás az előfizető telephelyének elérésétől függ és ez a hozzáférés — a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt — nem lehetséges a megkívánt időben,
- ha az előfizető kéri a javítás elhalasztását.

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

Díjreklamáció a szolgáltatás igénybevételéről kiállított számlával kapcsolatos olyan reklamáció, melyben az előfizető a felszámított díj(ak) összegét vitatja.

Kizárt esetek különösen:

- a számlára irányuló lekérdezővel (információkéréssel),
- a nem a számlában szereplő díj(ak)kal kapcsolatos (hanem pl. számla kiállításával),
- nem a számlázással összefüggő panaszok.

4./ A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása: a szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez viszonyított százalékban kifejezve.

Szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartama az az időszak, amikor az előfizetők a szolgáltatást valóban igénybe vehetik, függetlenül attól, hogy a szolgáltatás kiesését az egyes előfizetők érzékelték-e. Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, amikor a szolgáltatás az előfizető számára nem igénybe vehető.

A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik:

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

Kizárt esetek különösen:

- a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,
- a Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése.

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

Amennyiben a szolgáltató az ügyfélszolgálatra irányuló hívások megfelelő kezelése érdekében hívássoroló, illetve meghatározott menürendszer alapján csoportosító és a hívó fél választását kiszolgáló híváskezelő rendszert (a továbbiakban: call center) üzemeltet, a bejelentkezést az ügyfélszolgálati ügyintéző előhangos elérhetőségét biztosító menüpont hívó általi választását követően kell számítani.

6./ Az elosztott szomszédos televíziós csatornák közötti legnagyobb jelszintkülönbségek az előfizetői hozzáférési ponton: az adatgyűjtési időszakban az esetek 80 %-ában az előfizetői hozzáférési pontokon mért legnagyobb jelszintkülönbség az elosztott szomszédos televíziós műsorcsatornák között.

7./ Vivőszint az előfizetői hozzáférési ponton: az adatgyűjtési időszakban az előfizetői hozzáférési pontokon mért valamennyi televíziós műsorcsatorna vivőszintjének teljesített értéke. A mutató az előfizetői hozzáférési ponton mért vivőszintek mérési eredményei alapján kerül meghatározásra, az alapadatokat hitelesített mérőműszer szolgáltatja.

8./ Vivő/zaj viszony az előfizetői hozzáférési ponton: az adatgyűjtési időszakban mért televízió műsorcsatorna vivő/zaj viszony az előfizetői hozzáférési pontokon. A mutató az előfizetői hozzáférési ponton mért vivő/zaj viszony mérési eredményei alapján kerül meghatározásra, az alapadatokat hitelesített mérőműszer szolgáltatja.

9./Modulációs hibaarány (MER): az adatgyűjtési időszakban az előfizetői hozzáférési pontokon a hibásan moduláltan átvitt bitek aránya az összes átvitt bithez képest. A mutató az előfizetői hozzáférési ponton mért modulációs hibaarány mérési eredményei alapján kerül meghatározásra.

A mutatók vonatkozásában:

Előfizetői hozzáférési pont: az előfizetői tápvonal hálózat felőli végénél kialakított mérőpont, vagy maga a tényleges hozzáférési (jelátadási) pont.

**4. melléklet: Előfizetői szolgáltatások és azok díjai, egyéb díjak, költségtérítések, díjmeghatározások**

Terület megjelölése: Vízvár, , , , , , ,

KTV Kis csomag (analog és digitális)								
Vízvár								
Sor- szám	Műsor			Műsortovábbítási				A csatorna Szolgáltat ó által vállalt terjesztése -nek időpontja (év, hó, napig)
	neve	nyelve	Médiaszolgáltató jellege	COFDM stream	LCN	csatorna	frekvencia (MHz)	
1.	Spektrum Home	magyar	ismeretterjesztő	CH23	29	S4	126,25	2020.12.31.
2.	m1	magyar	orsz. közzszolgálati	CH21	1	E5	175,25	2020.12.31.
3.	m2	magyar	orsz. közzszolgálati	CH21	2	E6	182,25	2020.12.31.
4.	m4	magyar	sport	CH24	3	E9	203,25	2020.12.31.
5.	m5	magyar	film	CH24	4	E8	196,25	2020.12.31.
6.	Duna	magyar	orsz. közzszolgálati	CH21	5	E7	189,25	2020.12.31.
7.	Duna World	magyar	orsz. közzszolgálati	CH21	6	S6	140,25	2020.12.31.
8.	RTL Klub	magyar	kereskedelmi	CH24	7	E10	210,25	2020.12.31.
9.	TV2	magyar	kereskedelmi	CH24	8	E11	217,25	2020.12.31.
10.	Izaura TV	magyar	sorozatok	CH22	9	S8	154,25	2020.12.31.
11.	Hír TV	magyar	hírek	CH22	10	E12	224,25	2020.12.31.
12.	ATV	magyar	hírek	CH22	11	S9	161,25	2020.12.31.
13.	Zenebutik	magyar	zene	CH22	12	S10	168,25	2020.12.31.
14.	Filmbox	magyar	film, szórakozás	CH23	13	S7	147,25	2020.12.31.
15.	Sport1	magyar	sport	CH22	14	S5	133,25	2020.12.31.
16.	LiChi Tv	magyar	főzés	CH22	15	S12	238,25	2020.12.31.
17.	Muzsika Tv	magyar	zene	CH23	16	S20	294,25	2020.12.31.
18.	Fem3	magyar	kereskedelmi	CH23	17	S11	231,25	2020.12.31.
19.	Sorozat+	magyar	sorozatok	CH23	18	CH26	511,25	2020.12.31.
20.	Film+	magyar	film	CH23	19	CH28	527,25	2020.12.31.
21.	Mozi+	magyar	kereskedelmi	CH23	20	CH25	503,25	2020.12.31.
22.	Filmmánia	magyar	film	CH23	21	CH30	543,25	2020.12.31.
23.	Viasat3	magyar	kereskedelmi	CH23	22	CH34	575,25	2020.12.31.
24.	Viasat6	magyar	kereskedelmi	CH23	23	CH29	535,25	2020.12.31.
25.	RTL II	magyar	kereskedelmi	CH23	24	S15	239,25	2020.12.31.
26.	Cool	magyar	kereskedelmi	CH23	25	CH27	519,25	2020.12.31.
27.	Super TV2	magyar	kereskedelmi	CH23	26	S18	280,25	2020.12.31.
28.	Prime	magyar	kereskedelmi	CH23	27	CH32	559,25	2020.12.31.
29.	Sport2	magyar	sport	CH22	28	S17	273,25	2020.12.31.
30.	Minimax	magyar	gyermek, ifjúsági	CH22	30	S14	252,25	2020.12.31.
31.	Kiwi Tv	magyar	gyermek, ifjúsági	CH22	31	S13	245,25	2020.12.31.
32.	Spektrum	magyar	ismeretterjesztő	CH22	32	CH33	567,25	2020.12.31.
33.	Humor+	magyar	szórakoztató	CH23	33	S19	287,25	2020.12.31.
34.	TV Paprika	magyar	főzés	CH22	34	CH31	551,25	2020.12.31.

KTV Kis csomag havi előfizetési díja 3 890 Ft/hó + 27% ÁFA = **4 940 Ft/hó**

A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy a különböző Szolgáltatásokból csomagokat állítson össze. A csomagok leírását, valamint díjait a Szolgáltató ügyfélszolgálatán elérhetővé teszi, azok változásáról az Előfizetőket 30 nappal a változás hatályba lépése előtt értesíti, kivéve ha jogszabály vagy jelen ÁSZF másképpen nem rendelkezik.

**A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy speciális, az Igénylők/Előfizetők széles körére vonatkozó általános kedvezményt bármikor adhasson, az ÁSZF bármilyen feltétele vonatkozásában.**

1./ Televízió (Gyékényes, Órtilos Zákány)

1./ Televízió (Balatonendréd, Nagyberény, Nyim, Som)

Érvényes: 2018.12.01-től

<b>KTV Start csomag (analóg és digitális) Balatonendréd, Nagyberény, Nyim, Som</b>								
So r- sz ám	Műsor			Műsortovábbítási				A csatorna Szolgáltató által vállalt terjesztésé- nek időpontja (év, hó, napig)
	neve	nyelve	Médiaszolgáltatás jellege	COFDM stream	LCN	csatorna	frekvencia (MHz)	
1.	m1	magyar	orsz. közzszolgálati		1	E5	175,25	2020.12.31.
2.	m2	magyar	orsz. közzszolgálati		2	E5	175,25	2020.12.31.
3.	m4	magyar	sport		3	E6	182,25	2020.12.31.
4.	m5	magyar	film		4	E6	175,25	2020.12.31.
5.	Duna	magyar	orsz. közzszolgálati		5	E7	189,25	2020.12.31.
6.	Duna World	magyar	orsz. közzszolgálati		6	S7	189,25	2020.12.31.
7.	Balatonföldvár kistérségi Tv	magyar	helyi érdekű közösségi		7	E8	196,25	2020.12.31.
8.	RTL Klub	magyar	kereskedelmi		8	E9	203,25	2020.12.31.
9.	TV2	magyar	kereskedelmi		9	E9	203,25	2020.12.31.
10.	RTL Spike	magyar	kereskedelmi		10	E10	210,25	2020.12.31.

KTV Start csomag havi előfizetési díja 2 275 Ft/hó + 27% ÁFA = **2 889 Ft/hó**

A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy a különböző Szolgáltatásokból csomagokat állítson össze. A csomagok leírását, valamint díjait a Szolgáltató ügyfélszolgálatán elérhetővé teszi, azok változásáról az Előfizetőket 30 nappal a változás hatályba lépése előtt értesíti, kivéve ha jogszabály vagy jelen ÁSZF másképpen nem rendelkezik.

**A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy speciális, az Igénylők/Előfizetők széles körére vonatkozó általános kedvezményt bármikor adhasson, az ÁSZF bármilyen feltétele vonatkozásában.**

A KTV D-Start csomag kifutó csomag, 2020.01.01. naptól új Előfizetők számára nem elérhető.

<b>KTV D-start csomag (analóg és digitális) Balatonendréd, Nagyberény, Nyim, Som</b>								
So r- sz ám	Műsor			Műsortovábbítási				A csatorna Szolgáltató által vállalt terjesztésé- nek időpontja (év, hó, napig)
	neve	nyelve	Médiaszolgáltatás jellege	COFDM stream	LCN	csatorna	frekvencia (MHz)	
1- 10.	KTV Start csomag csatornái							

11.	Somogy TV	magyar	helyi érdekű közösségi		11	E8	196,25	2020.12.31.
12.	Moziverzum	magyar	sorozatok, filmek		12	E8	196,25	2020.12.31.
13.	Balaton TV	magyar	helyi érdekű közösségi t		13	E8	196,25	2020.12.31.
14.	Zenebutik	magyar	zene		14	E10	210,25	2020.12.31.
15.	Fem3	magyar	sorozatok		15	E10	210,25	2020.12.31.
16.	Prime	magyar	filmek		16	E11	217,25	2020.12.31.
17.	Humor+	magyar	humor		17	E11	217,25	2020.12.31.
18.	Izaura TV	magyar	sorozatok		18	E11	217,25	2020.12.31.
19.	RTL 2	magyar	filmek		19	E12	224,25	2020.12.31.
20.	Cool	magyar	filmek		20	E12	224,25	2020.12.31.
21.	Super TV2	magyar	filmek	CH21	21		471,25	2020.12.31.
22.	Spektrum Home	magyar	ismeretterjesztő	CH21	22		471,25	2020.12.31.
23.	Mozi+	magyar	filmek	CH22	23		479,25	2020.12.31.
24.	Filmbox	magyar	filmek	CH22	24		479,25	2020.12.31.
25.	Spektrum	magyar	ismeretterjesztő	CH23	25		487,25	2020.12.31.
26.	Digi World	magyar	ismeretterjesztő	CH23	26		487,25	2020.12.31.
27.	Digi Life	magyar	ismeretterjesztő	CH24	27		495,25	2020.12.31.
28.	Digi Animal World	magyar	ismeretterjesztő	CH24	28		495,25	2020.12.31.
29.	AXN	magyar	film	CH25	29		503,25	201920.12.31
30.	ATV	magyar	hír csatorna	CH25	30		503,25	2020.12.31.
31.	Hír TV	magyar	hír csatorna	CH26	31		511,25	2020.12.31.
32.	ATV Spirit	magyar	hír csatorna	CH26	32		511,25	2020.12.31.
33.	TV Paprika	magyar	gasztronómia	CH26	33		511,25	2020.12.31.
34.	AMC	magyar	film	CH26	34		511,25	2020.12.31.
35.	Sport1	magyar	sport	CH27	35		519,25	2020.12.31.
36.	Sport2	magyar	sport	CH27	36		519,25	2020.12.31.
37.	Spíler TV	magyar	sport	CH27	37		519,25	2020.12.31.
38.	Spíler2 TV	magyar	sport	CH27	38		519,25	2020.12.31.
39.	Digi Sport 1	magyar	sport	CH28	39		527,25	2020.12.31.
40.	Digi Sport 2	magyar	sport	CH28	40		527,25	2020.12.31.
41.	Digi Sport 3	magyar	zene	CH29	41		535,25	2020.12.31.
42.	Kiwi	magyar	gyermek, ifjúsági	CH29	42		535,25	2020.12.31.
43.	Minimax	magyar	gyermek, ifjúsági	CH30	43		543,25	2020.12.31.
44.	JimJam	magyar	gyermek, ifjúsági	CH30	44		543,25	2020.12.31.
45.	LiChi Tv	magyar	gasztronómia	CH30	45		543,25	2020.12.31.

KTV D\_Start csomag havi előfizetési díja 4 008 Ft/hó + 27% ÁFA = **5 090 Ft/hó**

A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy a különböző Szolgáltatásokból csomagokat állítson össze. A csomagok leírását, valamint díjait a Szolgáltató ügyfélszolgálatán elérhetővé teszi, azok változásáról az Előfizetőket 30 nappal a változás hatályba lépése előtt értesíti, kivéve ha jogszabály vagy jelen ÁSZF másképpen nem rendelkezik.

**A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy speciális, az Igénylők/Előfizetők széles körére vonatkozó általános kedvezményt bármikor adhasson, az ÁSZF bármilyen feltétele vonatkozásában.**

<b>KTV D-extra csomag (analóg és digitális) Balatonendréd, Nagyberény, Nyim, som</b>			
So	Műsor	Műsortovábbítási	A csatorna



r-szám	neve	nyelve	Médiaszolgáltatás jellege	COFDM stream	LCN	csatorna	frekvencia (MHz)	Szolgáltató által vállalt terjesztésnek időpontja (év, hó, napig)
1-45.	KTV D-start csomag csatornái							
46.	CNN	magyar	hír csatorna	CH21	46		551,25	2020.12.31.
47.	Film Cafe	magyar	film	CH21	47		551,25	2020.12.31.
48.	Music Channel	magyar	zene	CH24	48		551,25	2020.12.31.
49.	Muzsika TV	magyar	zene	CH24	49		551,25	2020.12.31.
50.	Jocky Tv	magyar	film, sorozat	CH21	50		607,25	2020.12.31.
51.	Comedy Central	magyar	humor	CH24	51		567,25	2020.12.31.
52.	RTL+	magyar	kereskedelmi	CH24	52		607,25	2020.12.31.
53.	Sorozat+	magyar	sorozatok	CH22	53		607,25	2020.12.31.
54.	Story4	magyar	filmek, sorozatok	CH22	54		607,25	2020.12.31.
55.	Tv4	magyar	filmek, sorozatok	CH22	55		607,25	2020.12.31.
56.	Filmmánia	magyar	filmek	CH22	56		559,25	2020.12.31.
57.	Film+	magyar	filmek	CH23	57		559,25	2020.12.31.
58.	Galaxy TV	magyar	filmek, sorozatok	CH22	58		567,25	2020.12.31.
59.	Paramount Channel	magyar	film	CH22	59		559,25	2020.12.31.
60.	Viasat3	magyar	filmek, sorozatok	CH23	60		567,25	2020.12.31.
61.	Viasat6	magyar	filmek, sorozatok	CH23	61		567,25	2020.12.31.
62.	Life Network	magyar	természet	CH23	62		583,25	2020.12.31.
63.	Ozone Network	magyar	ismeretterjesztő	CH23	63		583,25	2020.12.31.
64.	Viasat Explorer	magyar	természettudomány	CH23	64		575,25	2020.12.31.
65.	Viasat History	magyar	történelmi	CH23	65		575,25	2020.12.31.
66.	Viasat Nature	magyar	természet	CH23	66		575,25	2020.12.31.
67.	Film4	magyar	film	CH23	67		575,25	2020.12.31.
68.	Boomerang	magyar	gyermek, ifjúsági	CH23	68		591,25	2020.12.31.
69.	Cartoon Network	magyar	gyermek, ifjúsági	CH23	69		591,25	2020.12.31.
70.	Nick Jr.	magyar	gyermek, ifjúsági	CH23	70		591,25	2020.12.31.
71.	Nickelodeon	magyar	gyermek, ifjúsági	CH23	71		591,25	2020.12.31.
72.	Sony Max	magyar	film	CH23	72		591,25	2020.12.31.
73.	Sony Movie Channel	magyar	film	CH23	73		591,25	2020.12.31.

KTV D-Extra csomag havi előfizetési díja 4 559 Ft/hó + 27% ÁFA = **5 790 Ft/hó**

A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy a különböző Szolgáltatásokból csomagokat állítson össze. A csomagok leírását, valamint díjait a Szolgáltató ügyfélszolgálatán elérhetővé teszi, azok változásáról az Előfizetőket 30 nappal a változás hatályba lépése előtt értesíti, kivéve ha jogszabály vagy jelen ÁSZF másképpen nem rendelkezik.

**A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy speciális, az Igénylők/Előfizetők széles körére vonatkozó általános kedvezményt bármikor adhasson, az ÁSZF bármilyen feltétele vonatkozásában.**

#### 4.1 Saját jogon biztosított műsorjel-elosztási szolgáltatás, csatornakiosztása és előfizetési díjai:

Üzleti ügyfeleknek biztosított kábeltelevíziós szolgáltatások: -

- Egyedi előfizetői szerződésben meghatározott speciális feltételekkel (pl.: szállodai fejjármásokról történő elosztás egyedi szerzői jogi feltételeinek figyelembevételével)

#### 4.2 Saját jogon biztosított egyéb szolgáltatások díjai, kapcsolódó díjak és költségek térítése

Szolgáltatás megnevezése	Díj Ft Nettó Ft+ÁFA	Bruttó díj (ÁFÁ-val Ft)
Adminisztrációs díj	<b>787 Ft + ÁFA</b> +4 Ft+ÁFA/oldal vagy + 236 Ft+ ÁFA/adathordozó	<b>1 000 Ft</b> + 5 Ft/oldal vagy + 300 Ft/adathordozó
Áthelyezési díj	<b>5 906 Ft + ÁFA</b>	<b>7 500 Ft</b>
Átírási díj	<b>3 937 Ft + ÁFA</b>	<b>5 000 Ft</b>
Programcsomag módosítási díj	<b>2 362 Ft + ÁFA</b>	<b>3 000 Ft</b>
Előfizetési díj (műsorjel-elosztási szolgáltatás) előfizetési díja	általánosan az ÁSZF 1. sz. melléklet szerint konkrét díjak az Egyedi Előfizetői szerződés szerint	
Csökkentett előfizetési díj	<b>246 Ft + ÁFA/hó</b>	<b>312 Ft/hó</b>
Belépési (bekapcsolási) díj	<b>14 764 Ft + ÁFA</b>	<b>18 750 Ft</b>
Kiegészítő belépési (bekapcsolási) díj <i>Házbekötés (RG6, RG11 kábellel)</i>	<b>984 Ft + ÁFA/m</b>	<b>1 250 Ft/m</b>
Elállási díj	<b>4 724 Ft + ÁFA</b>	<b>6 000 Ft</b>
Fizetési felszólító kezelési költsége	<b>1 417 Ft + ÁFA</b>	<b>1 800 Ft</b>
Felmondó levél kezelési költsége	<b>2 047 Ft + ÁFA</b>	<b>2 600 Ft</b>
Kikapcsolási díj	<b>1 476 Ft + ÁFA</b>	<b>1 875 Ft</b>
Korlátozási díj	<b>1 476 Ft + ÁFA</b>	<b>1 875 Ft</b>
Visszakapcsolási díj	<b>4 724 Ft + ÁFA</b>	<b>6 000 Ft</b>
Kihelyezett hírközlési eszköz használati díja (db/hó)		
<i>Helyi táplálású házerősítő</i>	492 Ft + ÁFA	<b>625 Ft</b>
<i>Helyi táplálású házerősítő + viszirányú modul</i>	591 Ft + ÁFA	<b>750 Ft</b>
Kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díja/db	<b>14 764 Ft + ÁFA</b>	<b>18 750 Ft</b>

<b>Kihelyezett hírközlési eszköz óvadék/db</b>	<b>14 764 Ft + ÁFA</b>	<b>18 750 Ft</b>
<b>Kiszállási díj/alkalom</b>	<b>2 953 Ft + ÁFA</b>	<b>4 000 Ft</b>
<b>Expressz kiszállási díj Ft/km</b>	<b>79 Ft + ÁFA</b>	<b>100 Ft</b>
<b>Készülék behangolási díj/végberendezés</b>	<b>1 969 Ft + ÁFA</b>	<b>2 500 Ft</b>
<b>További vételi hely kiépítésének díja/hely</b>	<b>2 953 Ft + ÁFA</b>	<b>3 750 Ft</b>
<b>Vizsgálati díj/alkalom</b>	<b>4 921 Ft + ÁFA</b> + a mindenkori hatósági díj	<b>6 250 Ft</b> + a mindenkori hatósági díj

A díjak részletes meghatározását az ÁSZF 4. sz. melléklet 4.4 pontja tartalmazza.

### 4.3 Díjmeghatározások:

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

#### 1. Adminisztrációs díj

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

#### 2. Áthelyezési díj

Amennyiben az Előfizető érvényes szerződéssel rendelkezik, tartozása nincs, és a szolgáltatást olyan más előfizetői hozzáférési ponton kívánja igénybe venni, ahol a Szolgáltató szolgáltatása elérhető, azonban a szolgáltatás igénybevétele érdekében a rendszerre kapcsolás szükséges, a Szolgáltató az előfizetőt az új előfizetői hozzáférési helyen belépési díj nélkül, áthelyezési díj ellenében a rendszerre kapcsolja. Az áthelyezési díj mértéke az egyéni és üzleti / intézményi előfizető esetén eltérő lehet.

#### 3. Átírási díj

A Szolgáltató által az átírás esetén alkalmazandó egyszeri díj.

#### 4. Programcsomag módosítási díj

Az Előfizető által kezdeményezett, az ingyenes programcsomag módosítási lehetőséget követő ismételt programcsomag módosítás teljesítéséért fizetendő díj.

#### 5. Előfizetési díj (műsorjel-elosztási szolgáltatás előfizetési díja)

A havi előfizetési díj olyan díj, amelyet az előfizetői szerződés alapján havonta (illetve a számlázási gyakoriságnak megfelelő gyakorisággal és arányos mértékben) számít fel a Szolgáltató a szolgáltatásnak az előfizetői hozzáférési ponton keresztül történő nyújtásáért és a rendszer üzemeltetéséért, karbantartásáért valamint hibaelhárításáért. Egyéni előfizető max. 4 db végberendezést csatlakoztatva egy havi díjat, illetve ennél több végberendezés esetén plusz előfizetési díjat fizet. Üzleti/intézményi Előfizető a szerződött vevőkészülék darabszám után meghatározott havi előfizetési, díjat tartozik megfizetni.

A havi előfizetési díj mértéke előfizetői kategóriánként (egyéni és üzleti/intézményi), fejállomási területenként, szolgáltatott műsorszerkezetenként, program-csomagokként és a hálózat műszaki állapota szerint különbözhet. A kizárólag közszolgálati műsorokat (televízió) tartalmazó műsorcsomag előfizetési díja kizárólag a hozzáférés biztosításához kapcsolódóan a hozzáférés költségeit tartalmazza.

Az előfizetési, illetve jeltovábbítási díjak alapjául szolgáló programcsomag-kiosztásokat, az Előfizetők által fizetendő előfizetési, illetve jeltovábbítási díjakat a jelen ÁSZF 4. számú melléklete tartalmazza.

A Szolgáltatóval kötött külön megállapodás esetén soros rendszeren az egyes Előfizetők egyedi meghatalmazása alapján a szolgáltatás nyújtására Társasházzal, vagy Lakásszövetkezettel, mint az előfizetők képviselőjében eljáró személlyel is köthető szerződés. Ebben az esetben a felek az előfizetési díj tekintetében külön szerződésben állapodnak meg.

#### 6. Csökkentett előfizetési díj

Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés esetén a havonta fizetendő csökkentett előfizetési díj összege.

**7. Belépési (bekapcsolási) díj**

A szolgáltatás igénybevételének lehetővé tétele érdekében, amennyiben a csatlakozás az Ajánlattevőnél/Igénylőnél nincs kiépítve, az Előfizető belépési díjat köteles fizetni. Ugyancsak belépési díjat köteles fizetni az Előfizető, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését olyan helyre kéri, ahol nincs kiépítve a csatlakozás. A díj fejében a Szolgáltató egy előfizetői hozzáférési pontot (előfizetői interfész) épít ki, több hozzáférési pont igény esetén az előfizető további belépési díj megfizetésére köteles. A díj magában foglalja a kiépítés után a végberendezés – díjcsomag csatornáira való – első behangolásának díját is.

A belépési díj mértéke az egyéni és üzleti / intézményi Előfizető esetén eltérő lehet.

**8. Kiegészítő belépési (bekapcsolási) díj**

Az ÁSZF-ben megjelölt szokásos (normál) csatlakozási feltételektől eltérő csatlakozás kiépítés esetén fizetendő díj, melynek mértékéről az Igénylő és a Szolgáltató külön megállapodásban rendelkezik.

**9. Elállási díj**

Az Előfizetőnek a szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje előtt jogszerűtlen elállása esetén a Szolgáltató részére fizetendő díj

**10. Fizetési felszólító kezelési költsége**

A fizetési kötelezettségét határidőn belül nem teljesítő (30 napot meghaladó számlatartozással rendelkező) Előfizető részére megalapozottan küldött papír alapú és elektronikus úton megküldött fizetési felszólítás és kikapcsolási értesítő kibocsátásával kapcsolatban felmerült költségek és díjak együttesen.

**11. Felmondó levél kezelési költsége**

A fizetési kötelezettségét felszólítás után sem teljesítő Előfizető részére küldött papír alapú tértivevényes előfizetői szerződést felmondó levél kibocsátásával kapcsolatban felmerült költségek és díjak együttesen.

**12. Kikapcsolási díj**

Amennyiben a szolgáltatás az Előfizető kérésére, vagy egyéb, az Előfizető érdekkörében eső okból kifolyólag szünetel és ennek megvalósításához a Szolgáltató helyszíni intézkedése szükséges, kikapcsolási díj fizetendő.

**13. Korlátozási díj**

Amennyiben a szolgáltatás korlátozására kerül sor és ennek megvalósításához a Szolgáltató helyszíni intézkedése szükséges, korlátozási díj fizetendő.

**14. Visszakapcsolási díj**

Amennyiben a szolgáltatás az Előfizető kérésére, vagy egyéb, az Előfizető érdekkörébe eső okból kifolyólag szünetelt, vagy korlátozásra került és az Előfizető a szolgáltatás helyreállítását kéri, visszakapcsolási díj fizetendő, ha a visszakapcsoláshoz a Szolgáltató helyszíni intézkedése szükséges.

**15. Kihelyezett hírközlési eszköz használati díja**

Amennyiben a szolgáltatás igénybevételéhez hírközlési berendezésnek az Előfizető által használt ingatlanba történő kihelyezésére van szükség, a Szolgáltató az eszközt az Előfizető rendelkezésére bocsátja. Az előfizetői szerződés hatálya alatt a hírközlési eszköz használatáért a Szolgáltató – a kihelyezett eszköz fajtájától függően eltérő mértékű – használati díj megfizetését írhatja elő.

**16. Kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díj**

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges kihelyezett hírközlési eszköz elvesztése, vagy megrongálódása esetén az Előfizetőt terhelő – a kihelyezett eszköz fajtájától függően eltérő mértékű – díj. A kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díj összege eszközönként eltérő.

**17. Kihelyezett hírközlési eszköz óvadék**

Amennyiben a szolgáltatás igénybevételéhez hírközlési berendezésnek az Előfizető által használt ingatlanba történő kihelyezésére van szükség, a Szolgáltató az eszközt az Előfizető rendelkezésére bocsátja. Az Előfizető ezen szolgáltatás megszűnése esetén a kihelyezett hírközlési eszközt rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban köteles a Szolgáltatónak visszaadni. E kötelezettség teljesítésének biztosítékaul az Előfizető – a kihelyezett eszköz fajtájától függően eltérő mértékű – kihelyezett hírközlési eszköz óvadékat köteles fizetni a szolgáltató részére az eszköz átadásakor.

Az óvadékot a Szolgáltató a kapcsolódó szolgáltatás megszűnésekor visszafizeti az Előfizetőnek, kivéve, ha az Előfizető az eszközt nem, vagy nem rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban szolgáltatja vissza, mely esetben az óvadék összege a kár megtérítésére felhasználható.

### **18. Kiszállási díj**

Az Előfizetőt kiszállási díj fizetési kötelezettség terheli minden olyan esetben, amikor az előfizetői hozzáférési ponton vagy házhálózaton való tevékenység végzése érdekében a Szolgáltató helyszíni jelenléte szükséges az Előfizető hibájából vagy az Előfizető érdekében felmerült okból vagy az Előfizető kérésére.

(A kiszállási díj fizetésének esetei különösen, de nem kizárólag:

- Ha a Szolgáltató az Előfizető kérésére az előfizetővel egyeztetett időpontban a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett ponthoz kiszáll,
- ha a Szolgáltató az Előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy hibabejelentés esetén, amennyiben a hiba oka az Előfizető érdekkörében merült fel (pl. Előfizető hibás végberendezése, rongálása, stb.),
- ha a Szolgáltató az előfizetői végberendezést (TV, videó) az Előfizető külön kérésére a szolgáltatási programokra beprogramozza,
- ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az ÁSZF 2.3.1. pont szerinti időpontban az Előfizető érdekkörében tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, és emiatt az előfizetői szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik,
- az Eht. 134. § (6)-(7) bekezdésében meghatározott esetekben,
- az ÁSZF-ben megjelölt esetekben.

Az Előfizető nem köteles a kiszállási díjat megfizetni, ha a kiszállásra a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból kerül sor, valamint az Előfizető általi jogszerű felmondás esetén, továbbá kikapcsolási, korlátozási vagy visszakapcsolási díj alkalmazása esetén.

### **19. Expressz kiszállási díj**

Amennyiben ennek feltételei adottak, a Szolgáltató a hozzáférési pont helyén való megjelenést (ún: kiszállást) az Előfizető kérésére soron kívül teljesíti. Ez esetben a Szolgáltató az Előfizető kérésének elfogadásától számított 6 órán belül a kiszállást expressz kiszállási díj ellenében teljesíti.

### **20. Készülék behangolási díj**

Az Előfizető végberendezésének az igényelt díjsomag csatornáira való behangolása miatt fizetendő díj, amely a kiépítést követő első behangolás kivételével minden esetben az Előfizető által fizetendő.

### **21. További vételi hely díja**

A szolgáltatási címen lévő ingatlanba az Előfizető kérésére az ÁSZF-ben megjelölnél több vételi hely is létesíthető további vételi hely díja megfizetése esetén, melynek megfizetésére az Előfizető további vételi helyenként köteles, és amely a további csatlakozás kiépítése előtt esedékes.

### **22. Vizsgálati díj**

Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételt jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, azonban a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit, valamint a hatóság által a Szolgáltatóval szemben érvényesített további díjat a Szolgáltató jogosult az Előfizetőre áthárítani.

## 5. melléklet: Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat

### A Techno-Tel Távközlési és Informatikai, Kivitelező és Szolgáltató Kft (a továbbiakban: KFT.) adatkezelési szabályzata

Az Európai Parlament és a Tanács a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló – és 2018. május 25. napjától alkalmazandó – (EU) 2016/679 rendeletének (a továbbiakban: GDPR),

a GDPR által nem szabályozott körben az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvénynek (a továbbiakban: Infotörvény), valamint

a KFT-vel kapcsolatba kerülő természetes személy ügyfelek, illetve munkavállalóink, továbbá egyéb személyek személyes adatainak fokozott védelme, illetve ezen személyes adatok jogszerű, tisztességes és átlátható kezelése, valamint felhasználása módjának meghatározása céljából

a változó jogszabályi környezethez alkalmazkodás, és a KFT. adatvédelem iránti elkötelezettsége, ezzel együtt ügyfelei, munkavállalói és üzleti partnerei irányába fennálló bizalom fenntartása érdekében

AZ ALÁBBI SZABÁLYZATOT ALKOTJA:

#### I. Adatkezelő adatai

Adatkezelő cégneve: **Techno-Tel Kereskedelmi és Szolgáltató  
Korlátolt Felelősségű Társaság**

Adatkezelő székhelye: 8600 Siófok, Bajcsy-Zsilinszky út 212.

Adatkezelő nyilvántartási száma: 14-09-305399

Adatkezelőt nyilvántartó szervezet: Kaposvári Törvényszék Cégbírósága

Adatkezelő adószáma: 13036371-2-14.

Adatkezelő telefonszáma: +3684506870

Adatkezelő elektronikus elérhetősége: [adatkezeles@techno-tel.hu](mailto:adatkezeles@techno-tel.hu)

Adatkezelő honlapja: <http://www.techno-tel.hu/>

Adatkezelő felelősének neve: Márton József ügyvezető

Adatkezelő felelősének elektronikus elérhetősége: [martonj@technotel.hu](mailto:martonj@technotel.hu)

#### II. Fogalom-meghatározások

A jelen Szabályzat alkalmazásában:

1. „**adatkezelés**”: a személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet (pl. gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, lekérdezés, felhasználás, továbbítás, törlés), amelyet a KFT. üzletszerű gazdasági tevékenysége keretében végez;
2. „**adatkezelő**”: a GDPR 4. cikk 7. pontjában meghatározott körben a KFT.;
3. „**adatvédelmi incidens**”: a GDPR 4. cikk 12. pontjában meghatározott körülmény;
4. „**Hatóság**”: a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság;
5. „**személyes adat**”: azonosított vagy azonosítható természetes személyre vonatkozó bármely információ, amelynek eredményeként a természetes személy közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, így név, személyazonosításra alkalmas igazolvány adatai, helyadatok alapján egyedileg beazonosítható;
6. „**ügyfél**”: a KFT.-vel üzletszerű gazdasági tevékenysége keretében végzett tevékenységére vonatkozóan kötetmi jogviszonyt létesítő természetes személy;
7. „**munkavállaló**” A KFT.-vel munkavégzésre irányuló jogviszonyt létesítő természetes személy.

#### III. Szabályzat célja és hatálya

8. A jelen Szabályzat célja, hogy a KFT. valamennyi vezető tisztségviselője, illetve munkavállalója, illetve a KFT.-vel foglalkoztatásra irányuló jogviszonyban álló egyéb személy tevékenysége során megtartsa az adatvédelemre vonatkozó mindenkor hatályos jogszabályi rendelkezéseket. A KFT. vezető tisztségviselői, munkavállalói, valamint a KFT.-vel foglalkoztatásra irányuló jogviszonyban álló egyéb személyek a KFT.-vel kapcsolatba kerülő természetes személy ügyfelek és egyéb természetes személyek személyes adatainak kezelése alkalmával kötelesek a GDPR, az 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról, valamint a jelen Szabályzat rendelkezéseinek mindenek felett álló megtartására.
9. A KFT. a személyes adatok kezelése során köteles megtartani az adatkezelésre vonatkozó jogszabályokban meghatározott alábbi elveket (GDPR 5. cikk (1) bekezdés):
  - a.) jogszerűség, tisztességes eljárás és átláthatóság;
  - b.) célhoz kötöttség;
  - c.) adattakarékosság;

- d.) pontosság;
- e.) korlátozott tárolhatóság;
- f.) integritás és bizalmas jelleg;
- g.) elszámoltathatóság.

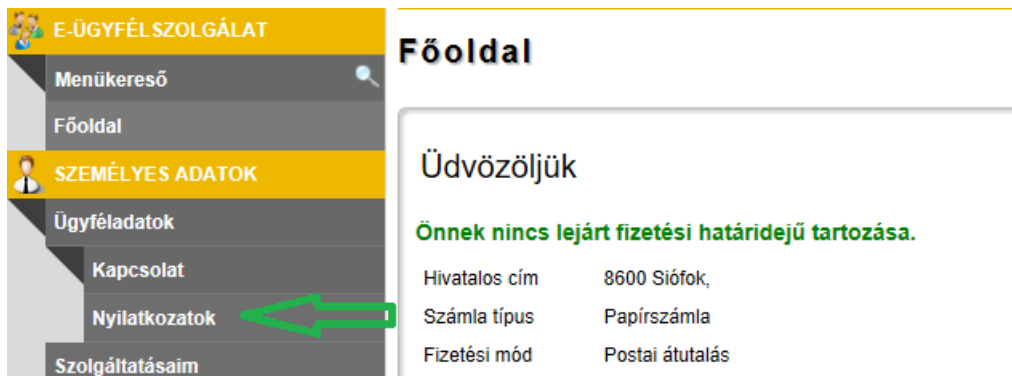
10. A KFT. az adatkezelésébe beépített és alapértelmezett adatvédelem kivánalmának megfelelően valamennyi adatkezelési tevékenysége során az adatvédelem elveit, illetve az adatvédelemre vonatkozó mindenkor hatályos jogszabályi követelményeket megtartva jár el az elszámoltathatóság és a személyes adatok jogosultjai jogainak és szabadságainak védelme érdekében.

#### **IV. KFT. által végzett adatkezelések**

11. A KFT. által végzett valamennyi adatkezelés adatvédelem hatálya alá tartozik. A KFT. személyes adatok vonatkozásában adatkezelésre csak akkor jogosult, ha arra jogcímmel rendelkezik.
12. A KFT. személyes adatokon végzett adatkezelést, személyes adatok megismerését, gyűjtését vagy felhasználását csak abban az esetben jogosult végezni (akkor rendelkezik jogcímmel),
- a.) ha ahhoz a személyes adat jogosultja kifejezett hozzájárulását adta a személyes adatainak egy vagy több konkrét célból történő megismeréséhez és kezeléséhez;
  - b.) amennyiben az adatkezelés a KFT.-re vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges;
  - c.) az adatkezelés olyan szerződés teljesítéséhez szükséges, amelyben a személyes adatok jogosultja az egyik fél, vagy az a szerződés megkötését megelőzően a személyes adatok jogosultjának kérésére történő lépések megtételéhez szükséges;
  - d.) amennyiben az adatkezelés a személyes adat jogosultjának vagy egy másik természetes személy létfontosságú érdekének védelme miatt szükséges, illetve a KFT. (vagy egy harmadik fél) jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges, kivéve, ha a KFT.-vel szemben elsőbbséget élveznek a személyes adat jogosultjának olyan érdekei és alapvető jogai és szabadságai, amelyek személyes adatok védelmét teszik szükségessé.
13. A KFT. adatkezelési tevékenysége során adatfeldolgozót igénybe vehet.

#### **15.1 IV/A. [Ügyfelekkel kapcsolatban végzett adatkezelés]**

14. A jelen alfejezet szerinti adatkezelés célja:
- a) a KFT. és a személyes adat jogosultja közötti, a KFT. üzletszerű gazdasági tevékenységével összefüggésben kötelmi jogviszony (Internet, KTV, telefon szolgáltatási szerződések, megbízási szerződés, adásvételi szerződés, vállalkozási szerződés) létrehozása, fenntartása, e kötelmi jogviszonyból eredő jogok gyakorlása (pl. ellenérték követelése) és kötelezettségek teljesítése (pl. szerződésben vállalt szolgáltatás teljesítése);
  - b) a KFT. ügyféllel kapcsolatos jogos érdekének érvényesítése és védelme;
  - c) a KFT.-t a kötelmi jogviszonnyal kapcsolatban – esetlegesen – terhelő jogi kötelezettség teljesítése.
15. A jelen alfejezet szerinti adatkezelés időtartama: a személyes adat jogosultja részéről megadott hozzájárulás megadásától kezdődően a kötelmi jogviszony megszűnését követő 5 év. Minden olyan hozzájárulás alapján kezelt személyes adat esetén, amelyik a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvény 56-57. § rendelkezéseinek hatálya alá tartozik, az adatkezelés időtartama: a kötelmi jogviszony megszűnését követő 8 év.
16. A jelen alfejezet szerinti adatkezelés módja: papír alapú vagy elektronikus nyilvántartás vezetése, illetve személyes adatokon végzett papír alapú vagy elektronikus művelet.
17. A jelen alfejezet szerinti adatkezelés csak abban az esetben jogszerű, ha ahhoz a KFT. megfelelő jogcímmel rendelkezik. Amennyiben ez a jogcím a hozzájáruláson alapuló adatkezelés /12. a) pont/, úgy az adatkezelés jogszerűségének feltétele, hogy a KFT. a jelen alfejezetben meghatározott rendelkezések figyelembevételével jár el. Az ügyfél az elektronikus vagy papír alapú hozzájáruló nyilatkozat megtételével kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy a KFT. az ügyfél – kötelmi jogviszony létesítéséhez szükséges és elengedhetetlen – személyes adatait tartalmazó okmányról, illetve egyéb iratról fénymásolatot vagy elektronikus másolatot készítsen, és a személyes adatok megőrzését e másolat megőrzésén keresztül teljesítse. A KFT. az így készült másolatot az ügyfélre vonatkozó egyéb iratokkal együtt olyan helyen köteles megőrizni, ahol azokhoz illetéktelen személy nem férhet hozzá.
18. Az ügyfél az elektronikus hozzájáruló nyilatkozatát a személyes adatok kezeléséhez, elektronikus úton is megteheti. A KFT. a [www.techno-tel.hu](http://www.techno-tel.hu) honlap használatával, az ügyfélkapun keresztül a Személyes Adatok / Nyilatkozatok szolgáltatáson keresztül biztosítja a kérelmek elektronikus benyújtását lehetővé tevő felületet:



Az adatkezeléshez való hozzájárulás az alábbi checkbox kipipálásával történik:

**Nyilatkozatok** Ügyfélazonosító:

Az Előfizető hozzájárul személyes adatainak az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítése és üzletszerzése céljából történő kezeléséhez.  Igen  Nem

E-mail-ben történő számla értesítés mellé készüljön PDF  Igen  Nem

19. A KFT. az ügyfél – hozzájáruláson alapuló adatkezelés keretében – alábbi adatainak megismerésére és kezelésére jogosult:
  - a.) a természetes személy személyazonosító adatait, így a személyes adat jogosultja személyazonosító igazolványának (ideértve az útlevelet és a vezetői engedély hatósági igazolványát is, amely személyazonosításra alkalmas), lakcímet igazoló hatósági igazolványának, adóazonosító jelet igazoló hatósági igazolványának adattartalmát;
  - b.) a szerződéses jogviszony jellegétől függően a személyes adat jogosultjának bankszámlaszáma, illetve bankszámláját vezető pénzügyi intézet neve, amennyiben azt a szerződés tartalmazza vagy ahhoz a Feleknek jogi érdeke fűződik;
  - c.) személyes adat jogosultjának elérhetősége (telefonszáma, email címe; közösségi médiumon keresztül megvalósuló elérhetősége);
  - d.) jogi személy fél esetén a jogi személy képviselőjére jogosult természetes személy családi és utóneve; tisztsége; születési helye és ideje; anyja születési családi és utóneve; állandó lakcíme, ennek hiányában tartózkodási címe és személyazonosításra alkalmas hatósági igazolványának adattartalma.
  
20. A hozzájáruláson alapuló adatkezelés során a személyes adat jogosultját (ügyfelet) a KFT. a személyes adat jogosultjával létrehozandó kötetmi jogviszony létesítését megelőzően – az ügyféllel való első kapcsolatfelvétellel egyidőben – köteles tájékoztatni
  - a.) a KFT., illetve a KFT. képviselőjének nevééről, elérhetőségéről;
  - b.) arról, hogy a kötetmi jogviszony csak abban az esetben jöhet létre, ha az ahhoz szükséges személyes adatainak KFT. általi megismeréséhez és kezeléséhez hozzájárul, illetve e hozzájárulás visszavonhatóságáról;
  - c.) az adatkezelés pontos céljáról, jogalapjáról, konkrét terjedelméről;
  - d.) a személyes adatok címzettjeiről, illetve kategóriáiról;
  - e.) a személyes adat tárolásának tervezett idejéről;
  - f.) a személyes adat jogosultját megillető jogokról;
  - g.) a Hatóságnak címzett panasz, vagy bírósági jogorvoslat előterjesztésének lehetőségéről.

A tájékoztatást a KFT. az **1. sz. melléklet** felhasználásával és a személyes adat jogosultjának történő megküldésével, átadásával, illetve részére történő hozzáférhetővé tétellel köteles teljesíteni. Elektronikus kapcsolatfelvétel esetén a tájékoztató honlapon történő nyilvánosságra hozatallal is eleget tehet ezen kötelezettségének a KFT.
  
21. A KFT. a tájékoztatást tömören és közérthetően köteles megadni az ügyfélnek. A tájékoztatás megadása mellett a KFT. köteles a jelen Szabályzatot az ügyfél részére hozzáférhetővé tenni, kérésére elektronikus formában ügyfél elektronikus kézbesítési címére megküldeni. A Szabályzat hozzáférhetővé tételét jelenti, ha azt a KFT. honlapján mindenki számára elérhetővé teszi.
  
22. A személyes adat jogosultja a tájékoztatást követően önként jogosult eldönteni, hogy a KFT.-vel kíván-e kötetmi jogviszonyt létrehozni. Az ügyfél hozzájárulása akkor jogszerű, ha az
  - a) önkéntes;
  - b) konkrét adatkezelésre (meghatározott – egy vagy több – kötetmi jogviszonnyal kapcsolatban) vonatkozik;
  - c) megfelelő tájékoztatáson alapul; és



d) egyértelmű akaratnyilatkozat.

23. A személyes adat jogosultjának hozzájárulásán alapuló adatkezelés feltétele, hogy a személyes adat jogosultja a személyes adatok kezeléséhez a KFT.-vel létrejövő jogviszonyát megelőzően a KFT. adatkezelési tájékoztatóját, a KFT. adatkezelésének célját, illetve az adatkezelés tényét, valamint a megismerni és kezelni kívánt adatok körét elismerje és az adatkezeléshez hozzájáruljon a KFT. számára a jelen Szabályzat **2. sz. melléklet** tartalmával megegyező nyilatkozat aláírásával vagy elektronikus formában.
24. A KFT. szerződéses kapcsolat esetén jogosult az ügyfél mint személyes adatok jogosultja hozzájáruló nyilatkozatát a KFT. és az ügyfél között kötendő szerződés rendelkezései között megfogalmazni. Az ilyen rendelkezést tartalmazó szerződés aláírásával az ügyfél egyben személyes adatai KFT. általi megismerésére és kezelése vonatkozó hozzájáruló nyilatkozatát is megteszi.
25. Az ügyfél hozzájáruló nyilatkozatában köteles nyilatkozni, hogy a hozzájáruláson alapuló adatkezelés mellett kifejezetten megértette a KFT. arra vonatkozó tájékoztatását, hogy adatkezelésre a KFT. az ügyféllel kapcsolatban egyéb jogcímen is jogosult lehet.
26. Amennyiben a személyes adatok jogosultja a személyes adatai kezeléséhez nem járul hozzá, vagy megtagadja a 2. sz. melléklet tartalmával megegyező tartalmú nyilatkozat aláírását, úgy a KFT. kötetlen jogviszonyt az érintett természetes személlyel nem létesíthet. A személyes adat jogosultja hozzájárulását bármikor visszavonhatja. A hozzájárulás visszavonása nem érinti a hozzájáruláson alapuló, a visszavonás előtti adatkezelés jogszerűségét. A személyes adatok kezeléséhez adott hozzájárulás visszavonásával a KFT. köteles a személyes adatkezeléshez mint előfeltételhez kapcsolódó kötetlen jogviszony megszüntetésére.
27. A KFT. köteles minden nyilvántartásából törölni azt a személyes adatot, amelynek jogosultjával kötetlen jogviszonya bármely okból megszűnt, kivéve, amennyiben a személyes adatok további kezeléséhez a jogosult hozzájárult vagy amennyiben a személyes adatok megőrzését a KFT. számára jogszabály (pl. adójogi jogviszony) írja elő.

#### 15.2 IV/B. [A munkaerő-felvétel során végzett adatkezelés]

28. A KFT. munkaerő-felvétel során jogosult megismerni a KFT. által meghirdetett pozícióra jelentkező természetes személy pályázati (jelentkezési) anyagában megadott személyes adatait, amelyet közvetlenül vagy közvetve juttat el a KFT.-hez. A jelentkező köteles erre vonatkozó hozzájárulását a jelen Szabályzat **4. sz. melléklet** tartalmával megegyező nyilatkozat útján megtenni. A jelentkező hozzájárulása akkor tekinthető jogszerűnek, ha
- az önkéntes;
  - pályázatának (jelentkezésének) elbírálására vonatkozik;
  - megfelelő tájékoztatáson alapul;
  - egyértelmű az akaratnyilatkozata.

A KFT. a munkaerő-felvételre jelentkező által tett hozzájárulási nyilatkozatot minden esetben jogszerűnek tekinti. A hozzájárulási nyilatkozat esetleges jogellenességét az érintett köteles bizonyítani.

29. A KFT. a munkaerő-felvétel céljából közzétett hirdetésben jogosult megjelölni, hogy a meghirdetett pozícióra jelentkező személy a jelentkezés tényével tudomásul veszi azt, hogy a pályázati anyagában megjelölt személyes adatai vonatkozásában a KFT. adatkezelést hajt végre, illetve hogy a pályázati anyag (pl. önéletrajz; motivációs levél) megküldésével az érintett kifejezetten hozzájárul a személyes adatai KFT. általi megismeréséhez és kezeléséhez. A KFT. a jelentkező által megküldött pályázati anyag KFT.-hez történő beérkezését követően köteles tájékoztatni a jelentkezőt a KFT. jelentkezővel kapcsolatos adatkezeléséről (a jelen Szabályzat **3. sz. mellékletét** képező tájékoztatás révén), és – amennyiben hozzájáruló nyilatkozatot még nem tett – arról, hogy a jelentkező a hozzájáruló nyilatkozatát milyen formában teheti meg. A hozzájáruló nyilatkozat megtételét megelőzően a KFT. a pályázati anyagban megjelölt személyes adatok megismerésére nem jogosult. A KFT. a kapcsolatfelvételt célzó email üzenetében köteles felhívni az érintett figyelmét arra, hogy a megküldött pályázati anyagában megjelölt személyes adatai vonatkozásában a KFT. adatkezelést hajt végre, illetve, hogy az emailre adott – ilyen tartalmú – válaszával vagy olvasási visszaigazolásával kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy a KFT. e személyes adatait megismerje és kezelje.
30. A KFT. a jelentkező pályázati anyagában meghatározott személyes adatokat kizárólag a munkaerő-felvétel céljából, a jelentkező alkalmasságának megállapítása érdekében ismerheti meg és kezelheti. Amennyiben az adott jelentkező vonatkozásában a munkaerő-felvétel sikertelen vagy a KFT. által tett ajánlatot a jelentkező elutasítja, úgy a KFT. – a hozzájárulási nyilatkozatot és annak adattartalmát leszámítva – a jelentkező valamennyi általa kezelt személyes adatát késedelem nélkül törölni köteles és erről előzetes köteles tájékoztatni a jelentkezőt. Ilyen esetben a KFT. a hozzájárulási nyilatkozatot jogos érdekének védelme és érvényesítése érdekében az általános elévülési idő leteltéig megőrzi. Amennyiben a munkaerő-felvétel sikeres, úgy a jelentkező által megadott azon adatok, amelyeket a munkáltató jogcím birtokában kezelhet, a munkavállalóról kezelt személyes adatok részét képezik azzal, hogy annak kezeléséhez a leendő munkavállaló – a munkaszerződés aláírását megelőzően – köteles hozzájárulni.

31. A KFT. a jelentkezőről – a pályázati anyagában megadott személyes adatokon túl – egyéb forrásból személyes adatot nem szerezhet be és nem teheti a munkaerő-felvétel alkalmával szűrési feltételek részévé, kivéve, amennyiben a KFT. jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges körben a jelentkező nyilvános közösségi médiaprofiljának vizsgálata során olyan adat válik a KFT. számára hozzáférhetővé, amely a jelentkező pályázati anyagából hiányzik és az adott munkakör betöltése szempontjából releváns.

15.3 IV/C. [Az KFT. vezető tisztségviselői, munkavállalói és a KFT.-vel foglalkoztatásra irányuló jogviszonyban álló egyéb személyek adatainak kezelése]

32. A KFT. jogosult kezelni a KFT. vezető tisztségviselőinek, munkavállalóinak, valamint a KFT.-vel foglalkoztatásra irányuló jogviszonyban álló egyéb személyek személyes adatait amennyiben

- d) az adott személyes adat kezeléséhez a személyes adat jogosultja hozzájárult (pl. munkaerő-felvétel során megadott adatok további kezeléséhez való hozzájárulás, munkavállaló bankszámlaszáma a munkabér utalása céljából, végzettséget igazoló bizonyítvány másolata);
- e) a szerződés teljesítéséhez szükséges (pl. nyilvántartások vezetése);
- f) a jogszabályi kötelezettség teljesítése érdekében szükséges (pl. adózási- és járulék fizetési kötelezettség teljesítése);
- g) a KFT. (vagy a munkavállaló) jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges.

33. A jelen alfejezet szerinti adatkezelés célja: a KFT.-vel vezető tisztségviselői feladatok ellátására irányuló jogviszony, munkaviszony vagy foglalkoztatásra irányuló egyéb (pl. megbízási jogviszony) jogviszony létrehozása, fenntartása, e jogviszonyokból eredő jogok gyakorlása és kötelezettségek teljesítése, jogviszony megszűntetése.

34. A jelen alfejezet szerinti adatkezelés időtartama:

- a) jogszabályi kötelezettségeként meghatározott adatkezelés esetén a vonatkozó jogszabályban meghatározott időtartam;
- b) a személyes adat jogosultja részéről megadott hozzájárulást tartalmazó nyilatkozat aláírásától kezdődően a jogviszony megszűnését követő 5 évig;
- c) minden olyan hozzájárulás alapján kezelt személyes adat esetén, amelyek a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvény 56-57. § rendelkezéseinek hatálya alá tartozik, az adatkezelés időtartama: a kötelmi jogviszony megszűnését követő 8 évig.

35. A jelen alfejezet szerinti adatkezelés módja: papír alapú vagy elektronikus nyilvántartás vezetése, illetve személyes adatokon végzett papír alapú vagy elektronikus művelet. Az érintett a hozzájáruló nyilatkozat megtételével kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy a KFT. az érintett – vezető tisztségviselő jogviszony, munkaviszony vagy foglalkoztatásra irányuló egyéb jogviszony létesítéséhez, illetve fenntartásához, megszüntetéséhez szükséges és elengedhetetlen – személyes adatait tartalmazó okmányról, illetve egyéb iratról fénymásolatot vagy elektronikus másolatot készítsen, és a személyes adatok megőrzését e másolat megérzésén keresztül teljesítse. A KFT. az így készült másolatot az érintettre vonatkozó egyéb iratokkal együtt olyan helyen köteles megőrizni, ahol azokhoz illetéktelen személy nem férhet hozzá.

36. A jelen alfejezet szerinti adatkezeléssel érintett személyes adatok köre:

- a) az érintett családi és utóneve, születési családi és utóneve, születési helye és ideje, anyja születési családi és utóneve, lakcíme, illetve ennek hiányában tartózkodási címe, személyazonosító száma, személyazonosító igazolvány száma, adóazonosító jele, továbbá mindazon adatok, amelyeket – az érintett hozzájárulását nem igénylő módon jogszabályi kötelezettség teljesítéséeként – a munkáltató KFT. megismerni és kezelni köteles, így különösen, de nem kizárólagosan a vezető tisztségviselő(k), munkavállalók vagy foglalkoztatottak személyi nyilvántartása, munkaidő nyilvántartása, szabadság nyilvántartása, bérnyilvántartás, utazási költségterítés nyilvántartás, munkavédelmi oktatás nyilvántartás, egészségügyi alkalmassági nyilvántartás részét képező személyes adatok;
- b) az érintett bankszámlájának száma, illetve a bankszámlát vezető pénzügyi intézmény neve, amennyiben a személyes adat jogosultja a munkabérét (egyéb ellenszolgáltatást) átutalás útján kéri megfizetni, a végzettséget igazoló bizonyítvány másolata és a vonatkozó személyes adat megismeréséhez kifejezett hozzájárulását adta;
- c) a szerződés teljesítéséhez vagy a KFT. (illetve a foglalkoztatott) jogos érdekében (pl. tulajdonvédelem, kárfelelősség) érvényesítéséhez szükséges.

37. A KFT.-vel vezetői tisztségviselői jogviszonyban, munkaviszonyban vagy foglalkoztatásra irányuló egyéb jogviszonyban álló természetes személyek kötelesek a KFT. által – e jogviszonyuk létesítéséhez, fenntartásához, megszüntetéséhez feltétlenül szükséges – személyes adataik kezeléséhez e jogviszony létrejöttét megelőzően hozzájárulni a jelen Szabályzat **6. sz. mellékletét** képező nyilatkozat aláírásával.

A KFT. a **6. sz. mellékletben** foglalt hozzájáruló nyilatkozat aláírását megelőzően köteles a személyes adat jogosultját tájékoztatni

- a.) a KFT., illetve a KFT. képviselőjének nevével, elérhetőségéről;

- b.) arról, hogy a vezető tisztségviselői jogviszony, munkaviszony vagy foglalkoztatásra irányuló egyéb jogviszony csak abban az esetben jöhet létre, ha az ahhoz szükséges személyes adatainak KFT. általi ismeréséhez és kezeléséhez hozzájárul;
- c.) az adatkezelés pontos céljáról, jogalapjáról, konkrét terjedelméről;
- d.) a személyes adatok címzettjeiről, illetve kategóriáiról;
- e.) a személyes adat tárolásának tervezett idejéről;
- f.) a személyes adat jogosultját megillető jogokról;
- g.) a Hatóságnak címzett panasz, vagy bírósági jogorvoslat előterjesztésének lehetőségéről.

A KFT. a tájékoztatást az **5. sz. melléklet** megfelelő alkalmazásával köteles teljesíteni.

38. A KFT. a tájékoztatást tömören és közérthetően köteles megadni. A tájékoztatás megadása mellett a KFT. köteles a jelen Szabályzatot a vezető tisztségviselő, munkavállaló, KFT.-vel foglalkoztatásra irányuló jogviszonyban álló egyéb személy részére mindenkor hozzáférhetővé tenni, kérésére elektronikus formában a személyes adat jogosultjának elektronikus kézbesítési címére megküldeni.
39. A személyes adat jogosultja a tájékoztatást követően önként jogosult eldönteni, hogy a KFT.-vel kíván-e vezető tisztségviselői jogviszonyt, munkaviszonyt vagy foglalkoztatásra irányuló egyéb jogviszonyt létrehozni. A személyes adat jogosultjának hozzájárulása akkor jogszerű, ha az
- a) önkéntes;
  - e) a vezető tisztségviselői jogviszony, munkaviszony vagy foglalkoztatásra irányuló egyéb jogviszony létesítésére, fenntartására, e jogviszonyokból eredő jogok gyakorlására és kötelezettségek teljesítésére, jogviszony megszüntetésére vonatkozik.
  - f) megfelelő tájékoztatáson alapul; és
  - g) egyértelmű akaratnyilatkozat.
40. A KFT. köteles minden nyilvántartásából törölni azt a személyes adatot, amelynek jogosultjával szemben a vezető tisztségviselői jogviszony, munkaviszony vagy foglalkoztatásra irányuló egyéb jogviszony bármely okból megszűnt, és az adatkezelés határideje letelt, kivéve, amennyiben a személyes adatok további kezeléséhez a jogosult hozzájárult, vagy a személyes adatok megőrzését a KFT. számára jogszabály (pl. adójogi vagy társadalombiztosítási jogszabály) írja elő, továbbá amennyiben annak kezelésére a KFT. jogos érdekének érvényesítése érdekében szükség van. Amennyiben a vezető tisztségviselő, munkavállaló vagy foglalkoztatásra irányuló jogviszonyban álló egyéb személy foglalkoztatásra irányuló szerződése versenytilalmi klauzulát tartalmazott, úgy e jogviszony megszűnését követően – a versenytilalmi klauzulában meghatározott időtartamra – a KFT. jogosult követni a személyes adat jogosultjának közösségi médiafelületét (pl. facebook, LinkedIn, Instagram profilját) annak megállapítása érdekében, hogy a klauzulában meghatározott követelményeket az érintett megtartja-e. Amennyiben az érintett versenytilalmi kötelezettségeinek nem tesz eleget, a KFT. az e pontban meghatározott módon erre vonatkozóan megismert adatok felhasználására jogos érdekében érvényesítse céljából jogosult. Az adatok ilyen felhasználásához az érintett a jelen Szabályzat megismerésével és a megtett nyilatkozatával kifejezetten hozzájárul.
41. A KFT. – az előző pontban meghatározottakon kívül – nem jogosult a vezető tisztségviselő, munkavállaló, vagy a KFT.-vel foglalkoztatásra irányuló jogviszonyban álló egyéb személy közösségi médiafelületeinek ellenőrzésére, illetve ilyen úton az érintettől adatok gyűjtésére. A KFT. az érintett kizárólagos kezelésében lévő, magáncélból használt közösségi médiafelületének KFT. érdekében történő felhasználását nem teheti kötelezővé (pl. ügyfélkör bővítése ismerősök útján).
42. A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, valamint a Munka Törvénykönyvről szóló 2012. évi I. törvény rendelkezéseinek, valamint a KFT. érdekeinek figyelembevételére és a KFT. által végzett üzletszerű gazdasági tevékenység fenntartása érdekében a KFT. vezető tisztségviselői, munkavállalói és a KFT.-vel foglalkoztatásra irányuló jogviszonyban álló egyéb személyek az Eszközökön kizárólag a KFT. üzletszerű gazdasági tevékenységével összefüggő, munkaköri kötelezettség keretébe tartozó tevékenységet végezhetnek. Erre tekintettel e személyek tudomásul veszik, hogy az Eszközök által végzett naplózás, így a KFT. ilyen adatkezelése akkor is jogszerű, amennyiben az Eszköz olyan adatot naplóz, amely valamely vezető tisztségviselő, munkavállaló vagy a KFT.-vel foglalkoztatásra irányuló jogviszonyban álló egyéb személy magán- és családi életének részét; az érintettek 35. pont szerinti nyilatkozatukkal ehhez kifejezetten hozzájárulnak. Annak megelőzése érdekében, hogy a tilalom ellenére a KFT. vezető tisztségviselőinek, munkavállalóinak, illetve a KFT.-vel foglalkoztatásra irányuló jogviszonyban álló egyéb személyeknek olyan adatait kezelje a KFT., amely a családi és magánélet része, a KFT. jogosult egyes weboldalak elérését, illetve szolgáltatások igénybevételét korlátozni az Eszközökön. Az ilyen korlátozást megfelelő időben és az érintettek körében tett megfelelő tájékoztatást követően jogosult végrehajtani. Az Eszközök magáncélú felhasználásának korlátozása körében a KFT. elrendelheti pl. a közösségi médiafelületek elérésének tiltását.
43. A KFT. az otthoni és távmunka során az Eszköz, valamint a magáneszköz munkahelyi célú felhasználása esetén ezen eszköz által naplózott és az eszköz felhasználó vezető tisztségviselőhöz, munkavállalóhoz, vagy a KFT.-vel foglalkoztatásra irányuló jogviszonyban álló egyéb személyhez kötődő adat megismerésére azzal a feltétellel, hogy az arányosság követelményét megtartva a KFT. az eszközökön tárolt magáncélú adatokat nem ismeri meg és az adatkezelése a személyes adat jogosultjának családi és magánéletét nem érinti.

44. A KFT. a vezető tisztségviselőnek, munkavállalónak, valamint a KFT.-vel foglalkoztatásra irányuló jogviszonyban álló egyéb személynek szóló tájékoztatásában köteles felhívni az érintett figyelmét arra, hogy – amennyiben a KFT. ilyennel rendelkezik – a KFT. által használatra átadott olyan Eszköz, amely – munkaidőn kívül is – helyadatot rögzítik (pl. okostelefon, gépjármű), helyadatának megismeréséhez a KFT. kizárólag abból a célból jogosult, hogy az Eszköz helyét ellenőrizze vagyonvédelmi célból. Az ilyen adatkezelés munkaidőn kívül nem irányulhat arra, hogy a KFT. a vezető tisztségviselő, munkavállaló, vagy a KFT.-vel foglalkoztatásra irányuló jogviszonyban álló egyéb személy (feltételezett) tartózkodási helyadatát megismerje. A KFT. – amennyiben erre az adott Eszköz lehetőséget ad – köteles biztosítani, hogy munkaidőn kívül a használatra átadott Eszköz magáncélú felhasználása alkalmával az érintett az Eszköz helyadat szolgáltatását kikapcsolhassa.
45. E fejezetben Eszköz alatt érteni kell minden olyan eszközt, amely adatrögzítésre, adattovábbításra, adattárolásra vagy adatfeldolgozásra szolgálhat függetlenül attól, hogy elektronikus vagy attól eltérő a működése vagy hordozható (mobil) vagy csak rögzített helyen alkalmazható.

#### 15.4 IV/D. [Kamera segítségével gyűjtött adatok kezelése]

46. A KFT. tulajdonában álló, illetve használatában lévő ingatlanok és ingóságok védelme érdekében székhelyét, telephelyein és fióktelepein biztonsági kamerarendszert (a továbbiakban: biztonsági kamerarendszer) működtethet, amely kizárólag magánterületen megtörtént eseményeket mozgóképi formában figyel meg folyamatosan. A KFT. által végzett ilyen adatkezelés kizárólagos célja a KFT. jogos érdekeinek védelme (vagyonvédelem), és semmilyen formában nem irányul ettől eltérő célra, így különösen arra, hogy a kamera által rögzített személyek helyadatait, vagy általuk végzett – nem jogellenes – tevékenységeket a KFT. a továbbiakban e személyekkel kapcsolatban felhasználja.
47. A KFT. a biztonsági kamerarendszer segítségével történő megfigyelésre, illetve az ezzel kapcsolatos adatkezelésre vonatkozóan az érintettek figyelmét tájékoztatást tartalmazó tábla (a továbbiakban: figyelmeztetés) elhelyezésével hívja fel. A KFT. a figyelmeztetést olyan jól látható helyeken és olyan méretben helyezi ki, hogy az érintett még a biztonsági kamerarendszer megfigyelési területére történő belépést megelőzően tudomásul vehesse a megfigyelés és esetleges adatkezelés tényét, illetve döntést tudjon hozni arra vonatkozóan, hogy a figyelmeztetés ellenére a biztonsági kamerarendszer megfigyelési területére be kíván-e lépni vagy sem. Amennyiben a figyelmeztetés ellenére az érintett a biztonsági kamerarendszer megfigyelési területére lép, úgy e cselekedete – biztonsági kamerarendszer által rögzíthető esetleges – személyes adatai KFT. általi megismeréséhez, rögzítéséhez és kezeléséhez történő hozzájárulásnak minősül.
48. A KFT. által alkalmazott kamerarendszer tagjait, státuszukat, az egyes kamerák által megfigyelt területet a jelen Szabályzat **7. számú melléklete** tartalmazza. Ez a melléklet tartalmazza továbbá annak a ténynek a rögzítését is, hogy az egyes kamerák az élőképek közvetítésén túl adatrögzítést is végrehajtanak-e vagy sem.
49. A kamera segítségével történő megfigyelésről, illetve az ezzel kapcsolatos adatkezelésről a KFT. ügyfeleit, a KFT. által meghirdetett pozícióra jelentkezőket, a KFT. vezető tisztségviselőit, munkavállalóit, a KFT.-vel foglalkoztatásra irányuló egyéb jogviszonyban álló személyeket a jogviszony létrejöttét megelőzően, vagy – amennyiben a kamerarendszer kihelyezése időben ezt követően történt – a kamerarendszer használatba vételét megelőzően tájékoztatja a 18., 27. és 35. pontokban meghatározott tájékoztatások részeként vagy azzal megegyezően.
50. Minden egyéb olyan személy vonatkozásában, akik nem a KFT. ügyfelei, nem a KFT. által meghirdetett pozícióra jelentkezők, illetve nem a KFT. vezető tisztségviselői, munkavállalói, vagy a KFT.-vel foglalkoztatásra irányuló jogviszonyban álló egyéb személyek a KFT. e személy kérésére a kamerarendszer segítségével végzett adatkezelésre vonatkozóan tájékoztatást nyújt, és biztosítja, hogy az érintett az V. fejezetben meghatározott jogait gyakorolhassa, illetve a jelen Szabályzatot a KFT. székhelyén vagy honlapján megtekinthesse. Amennyiben az ilyen személy a KFT. a kamerarendszer által végzett megfigyelésre, illetve az ezzel kapcsolatos adatkezelésre felhívó piktogramot és tömör szöveges tájékoztatása ellenére olyan területen tartózkodik, vagy egyébként olyan cselekményt végez, amelyet a kamera rögzít, a KFT. akként tekinti, hogy az adatkezeléshez szükséges tájékoztatást ráutaló magatartással megértette.
51. A KFT. a kamera segítségével rögzített mozgóképi anyagot annak rögzítésétől számítva 10 évig jogosult tárolni és a jogszabályi rendelkezések megtartása mellett kezelni.

#### 15.5 IV/E. [Online látogatókkal kapcsolatos adatkezelés]

52. A KFT. a [www.techno-tel.hu](http://www.techno-tel.hu) honlap használatával, illetve e honlapon keresztül a hírlevél szolgáltatás igénybevételére vonatkozó jelentkezéssel jogosult – az érintett önkéntesen, előzetesen meghatározott és konkrét adatkezelés (hírlevél-szolgáltatás, illetve felhasználó előzmények rögzítése a felhasználó élmény növelése érdekében) céljából történő adatkezeléshez való hozzájárulásával – kezelni a honlapot látogató személyek (jelen alfejezetben a továbbiakban: Felhasználó) egyes személyes adatait.

53. A KFT. kizárólag a Felhasználó előzetes hozzájárulásával jogosult a honlapon keresztül megadott személyes adatainak hírlevél-szolgáltatás mint közvetlen hírszolgáltatás céljából történő felhasználására. Amennyiben a Felhasználó hozzájárul ahhoz, hogy megadott személyes adatait közvetlen hírszolgáltatás céljából a KFT. felhasználja, úgy az ilyen adatkezelés a hozzájárulás visszavonásáig érvényes.
54. A Felhasználó a hírlevél szolgáltatás igénybevételére vonatkozó igényét a honlap „Feliratkozás hírlevélre” című parancsának aktiválásával, valamint igényelt személyes adatok megadásával jogosult jelezni. A KFT. által a hírlevél szolgáltatás igénybevételére vonatkozóan igényelt személyes adatok a következők:  
a) a Felhasználó családi és utóneve;  
b) a Felhasználó kezelésében álló elektronikus levelezési (email) cím.  
Nem tekinthető személyes adatnak, ha a felhasználó olyan nevet ad meg, amelyen a beazonosítás nem lehetséges (pl. fantomizált név)
55. A Felhasználó hozzájárulása akkor jogszerű, ha az  
a) önkéntes;  
b) a hírlevél-szolgáltatás igénybevételére vonatkozik.  
c) megfelelő tájékoztatáson alapul; és  
d) egyértelmű akaratnyilatkozat.
56. A KFT. a hírlevél szolgáltatás igénybevételére vonatkozó igény leadását megelőzően köteles tájékoztatni a Felhasználót a jelen alfejezetben meghatározott és a Felhasználóval kapcsolatos adatkezelés rendjéről. A Felhasználó a tájékoztatás megadását köteles elismerni az elektronikus felületen történő – a jelen alfejezet értelmében végzett adatkezeléssel történő hozzájárulását tartalmú – nyilatkozat megtételével. A nyilatkozat megtételét az elektronikus felületen elhelyezett jelölőnégyzetben elhelyezett jelzés igazolja, és amely jelzés megtétele a hírlevél szolgáltatás igénybevételére vonatkozó igény KFT. részére történő megküldésének.
57. A KFT. fenntartja a jogot arra, hogy a hírlevél szolgáltatást adott Felhasználó vonatkozásában bármikor megszüntesse, amennyiben azt észleli, hogy a hírlevél szolgáltatást a Felhasználó a rendeltetési céljától eltérő célra, így különösen a KFT. üzletszerű gazdasági tevékenységével kapcsolatos jó hírnevének sérelmére használja.
58. A Felhasználó által hírlevél szolgáltatás igénybevételére tett hozzájárulását bármikor visszavonhatja a hírlevelekben jelzett „Feliratkozás a hírlevélre” című parancs aktiválásával. A hozzájárulás visszavonása a KFT. általi tudomásulvételtől függetlenül hatályos, és a visszavonást követően a KFT. hírlevél szolgáltatás nyújtására az adott Felhasználó vonatkozásában nem jogosult.
58. A Szolgáltató kezelésében álló [www.techno-tel.hu](http://www.techno-tel.hu) honlap a honlapra történő látogatás tényénél fogva a Felhasználó végberendezésében süti segítségével adattárolást, illetve adatkezelést hajthat végre a Felhasználó azonosítása, a Felhasználó további látogatásainak megkönnyítése, a Felhasználó részére célzott reklám és egyéb célzott tartalom eljuttatása és piackutatás céljából. A süti használatához a Felhasználónak minden esetben hozzájárulását kell adni a honlapon megjelenő „*Ez a weboldal sütiket (cookie-kat) használ*” tájékoztató szöveg mellett, e hozzájárulás kinyilvánítására megadott „*Megértettem az adatkezelési tájékoztatóban foglaltakat, elfogadom a süti használatát*” ikon aktiválásával.
59. A Felhasználónak a süti alkalmazására szóló hozzájárulását nem kötelező megadni ahhoz, hogy a honlapot látogatni tudja, ugyanakkor a hozzájárulás megadásának hiányában előfordulhat, hogy a honlap vagy annak egyes oldalai nem működnek majd megfelelően, illetve a Felhasználó egyes adatokhoz való hozzáférést a honlap megtagadhatja. A „*Megértettem az adatkezelési tájékoztatóban foglaltakat, elfogadom a süti használatát*” ikon mellett elhelyezett „*További információt kérek*” ikon aktiválásával a Felhasználót a weboldal az Adatkezelési Szabályzat weboldal használatával kapcsolatos része kivonatát tartalmazó oldalára irányítja.
60. A honlap használata során bizonyos felhasználói adatok automatikusan a KFT. kezelésébe kerülnek. Ezek a következők:  
a) Felhasználó honlappal való nyílt hálózaton keresztüli csatlakozást biztosító eszközeinek egyes adatai;  
b) Felhasználó által használt eszköz IP címe.
- Ezen adatok kezelésének kizárólagos célja, hogy a KFT. honlap-látogatottsági adatokhoz jusson, illetve a honlappal kapcsolatban felmerülő esetleges hibákat, továbbá támadási kísérleteket megfelelően észlelni és naplózni tudja. Az ilyen adatkezelés jogalapja egyrészt a Felhasználó hozzájárulása, másrészt a KFT. jogos érdekének védelme. A KFT. az adatkezelésre vonatkozó tájékoztatást jelen alfejezet tartalmának honlapon történő közzétételével teljesíti, és a Felhasználó tudomásulvételét és hozzájárulását e körben a honlapra történő látogatásával, mint ráutaló magatartással adja meg a KFT. részére.
61. Felhasználó kizárólagos felelősséggel tartozik azért, hogy a KFT. által üzemeltetett honlapon belépéshez használt felhasználó nevét és jelszavát jogosulatlan harmadik személy számára hozzáférhetővé ne tegye, ilyen személlyel azt ne közölje, ne semmisítse meg, ne veszítse el. A KFT. nem vállal felelősséget azért, ha a Felhasználó felhasználói nevét és jelszavát vagy a honlapon megadott egyéb adatait a jelen Szabályzat, valamint az adatvédelemre vonatkozó mindenkor hatályos jogszabályok rendelkezéseitől eltérően kezeli, jogosulatlan

harmadik személy számára hozzáférhetővé teszi, ilyen személlyel azt közli, megsemmisíti, elveszíti, és ebből közvetlenül vagy közvetetten joghátrány kockázata keletkezik számára.

62. AKFT. honlapján keresztül gazdasági ügyleteket is jogosult megkötni. A gazdasági ügyletek körében a KFT. a felhasználói néven és jelszón kívül további adatokat is kezelhet, amely adatkezelés meg kell, hogy feleljen a jelen szabályzat IV/A pontjában előírtaknak azzal, hogy a távollévők közötti ügyletek megkötésére vonatkozó jogszabályok betartására is figyelemmel kell, hogy legyen a KFT.
63. A KFT. a távollévők közötti ügyletkötés során, amennyiben a felhasználó néven és jelszaván kívül az ügyfélnek más adatot is meg kell adni, akkor köteles a KFT. az ügyfélnek a jelen szabályzat **1. számú mellékletben** meghatározott ügyfél tájékoztatást az ügyfeleknek elolvasásra felajánlani, illetve köteles az adatkezeléshez a jelen szabályzat **2. mellékletének** a tartalmával egyező nyilatkozat elfogadásával az ügyfél hozzájárulását kérni az adatainak kezeléséhez. A hozzájárulás megszerzése esetén a KFT.-nek meg kell felelnie a GDPR bevezető rendelkezésének (32) bekezdésében meghatározott előírásoknak.
64. A jelen alfejezet szerinti adatkezelés időtartama: a személyes adat KFT. általi rögzítésétől számított 10 év.

#### IV/F Közösségi médián keresztül történő adatkezelés

65. Az KFT. híreit és információit közzéteheti a közösségi médiában is, illetve ezen a csatornán is tájékoztatathatja a közvéleményt.

A felhasznált közösségi média csatornái:

Facebook (elektronikus elérhetőség: <https://www.facebook.com/Techno-Tel-Kft-222801787775304/>)

A közösségi médiában az KFT. közzéteszi az aktuális híreit, információit, illetve mindazon tényeket, amely az KFT. működése során jogszerűen a birtokába jut vagy információt (híreket) közöl.

A közösségi csatornán keresztül az KFT. adatkezelést végez azzal, hogy az KFT. által nyilvántartott vezető tisztségviselőiről, vele jogviszonyban álló személyekről, munkavállalóiról híreket közöl, fényképeket tesz közzé és megosztja mindazon információkat.

A közösségi média csatornán keresztül történő adatkezelés kizárólag az érintett személy hozzájárulásával lehetséges, amely hozzájárulás lehet általános jellegű, ez esetben visszavonásig érvényes vagy egy konkrét hírhez kapcsolódó.

A közösségi médián keresztül megjelenő adatok, információk mind addig lehetnek nyilvánosak, míg ahhoz az érintett hozzájárulása megadottnak tekinthető. A hozzájárulás visszavonása esetén az KFT. az adatokat 48 órán belül törli a közösségi média felületéről, amely törlést dokumentálni köteles.

A közösségi média felhasználóira az online látogatókkal kapcsolatos adatkezelést értelemszerűen alkalmazni kell (IV/E) fejezet, azzal az eltéréssel, hogy az online média csatorna üzemeltetője által alkalmazott adatkezelésre az KFT.-nek ráhatása nincs, azt befolyásolni nem tudja, amelyre a felhasználót figyelmeztetni köteles.

#### V. A személyes adatok jogosultjainak jogai

66. Azokat a természetes személyeket, akinek a személyes adatait a KFT. – bármely oknál fogva – kezeli, a KFT. adatkezelését illetően a következő jogosultságok illetik:
- tájékoztatáshoz való jog;
  - helyesbítéshez való jog;
  - elfeledtetéshez való jog;
  - adatkezelés korlátozásához való jog;
  - adathordozhatósághoz való jog;
  - tiltakozáshoz való jog.
67. A személyes adat jogosultja a jelen fejezetben meghatározott jogát a KFT.-hoz eljuttatott kérelmével gyakorolhatja. A személyes adat jogosultja kérelmét elektronikusan, papír alapon egyetemes postai szolgáltatás igénybevételeivel, vagy papír alapon a KFT. székhelyén a KFT. képviselőjére jogosult vezető tisztségviselőjének, munkavállalójának vagy a KFT.-vel foglalkoztatásra irányuló jogviszonyban álló egyéb személynek történő átadással terjesztheti elő.
68. A kérelem átvételére jogosult személy a kérelmet a beérkezését követően haladéktalanul köteles továbbítani a KFT. adatkezelési felelősének ügyintézés céljából. A KFT. adatkezelési felelőse a kérelmet – annak kézhezvételét követően haladéktalanul megvizsgálja – és amennyiben azt állapítja meg, hogy az nyilvánvalóan alaptalan vagy jogosulatlan személytől érkezett, úgy annak érdemi megvizsgálását elutasítja. Amennyiben a kérelem nem nyilvánvalóan alaptalan, illetve jogosult személy terjesztette elő, az adatvédelem felelős a kérelmet érdemben megvizsgálja. Az adatkezelési felelős a kérelem kézhezvételétől számított legkésőbb 30 napon belül

értesíti a kérelmet előterjesztőt a kérelem elbírálásáról (a kérelem elutasításáról vagy a kérelem teljesítéséről), illetve a megtett, illetve kezdeményezett intézkedésekről.

#### 15.6 V/A. [Helyesbítéshez való jog]

69. Amennyiben a KFT. pontatlanul vagy hiányosan kezeli a személyes adat jogosultjának valamely személyes adatát, úgy a jogosult kérheti a KFT.-t, hogy a pontatlanul kezelt személyes adatot haladéktalanul helyesbítse, illetve a hiányosan kezelt személyes adatot haladéktalanul egészítse ki a jogosult által szolgáltatott és igazolt adatok alapján.
70. A személyes adat jogosultja (vagy képviselőjében eljáró és igazolt meghatalmazottja) a helyesbítés iránti kérelmét az **8. sz. melléklet** megfelelő kitöltésével vagy azzal tartalmilag megegyező nyilatkozat megtételével és a KFT. részére történő megküldésével terjesztheti elő. Amennyiben a személyes adatot közokirat (pl. hatósági igazolvány) tartalmazza, úgy a kérelmező köteles felmutatni, illetve másolatban a KFT. részére átadni a személyes adat tartalmát igazoló közokiratot.

#### 15.7 V/B. [Elfeledtetéshez való jog]

71. A személyes adatok jogosultja jogosult a KFT.-től kérni személyes adatainak törlését a KFT. valamennyi nyilvántartásából. A KFT. e kérelem beérkezését követően haladéktalanul törli a törölni kért személyes adatokat, ha az alábbi indokok egyike fennáll:
- a) a személyes adatra nincsen szükség abból a célból, amely az adatkezelés alapját képezte;
  - b) a személyes adatok jogosultja adatkezeléshez hozzájáruló nyilatkozatát visszavonta, és az adatkezelésnek nincs egyéb jogalapja;
  - c) bebizonyosodik, hogy a személyes adatokat a KFT. jogellenesen kezelte;
  - d) jogszabályi kötelezettségnél fogva a KFT. köteles a személyes adatok törlésére.
72. A személyes adat jogosultja a törlés iránti kérelmét a **9. sz. melléklet** megfelelő kitöltésével vagy azzal tartalmilag megegyező nyilatkozat megtételével és a KFT. részére történő megküldésével terjesztheti elő.
73. A KFT. a személyes adat törlését megtagadhatja, amennyiben a GDPR 17. cikk (3) bekezdésében meghatározott körülmények valamelyike fennáll.
74. A személyes adat jogosultja tudomásul veszi, hogy adatainak törlése esetén a KFT. nem tud tájékoztatást adni állami- vagy önkormányzati szervezeteknek, egyéb szervezeteknek (pl.: MOB) a személyes adatairól, mely adott esetben támogatások, címek, ösztöndíjak elvesztését is eredményezheti.

#### 15.8 V/C. [Adatkezelés korlátozásához való jog]

75. A személyes adatok jogosultja jogosult kérni a KFT.-t, hogy személyes adataira vonatkozó adatkezelést korlátozza amennyiben:
- a) a személyes adatok jogosultja vitatja a KFT. által gyűjtött és tárolt személyes adatai pontosságát, ezen adatok pontosságának vizsgálatára vonatkozó időtartamra; vagy
  - b) a KFT. által végzett adatkezelés jogellenes, és a személyes adatok jogosultja a gyűjtött és tárolt személyes adatainak törlését ellenzi; vagy
  - c) az adatkezelés célja megszűnt, és a KFT.-nak nincs szüksége a gyűjtött és tárolt személyes adatokra, de a személyes adatok jogosultja jogi igénye előterjesztése, érvényesítése vagy védelme érdekében kéri a további (korlátozott) adatkezelést; vagy
  - d) a személyes adatok jogosultja tiltakozási jogával él, a tiltakozási jog jogszerűségének kivizsgálásának idejére.
76. A személyes adat jogosultja (vagy képviselőjében eljáró és igazolt meghatalmazottja) a korlátozás iránti kérelmét a **10. sz. melléklet** megfelelő kitöltésével vagy azzal tartalmilag megegyező nyilatkozat megtételével és a KFT. részére történő megküldésével terjesztheti elő.
77. A korlátozás alá eső személyes adatot a KFT. kizárólag tárolni jogosult. A korlátozás alá eső személyes adaton adatkezelést végrehajtani a KFT. kizárólag a jogosult előzetes írásbeli hozzájárulása vagy jogi érdekének előterjesztése, érvényesítése vagy védelme érdekében, továbbá az Európai Unió vagy tagállama fontos közérdekekből jogosult.
78. Amennyiben a személyes adat korlátozásának feltételei nem állnak fenn, úgy a KFT. a korlátozást feloldja, és erről előzetesen köteles tájékoztatni a személyes adatok jogosultját.

## 15.9 V/D. [Adathordozhatósághoz való jog]

79. Az olyan személyes adat vonatkozásában, amelyet a KFT. a személyes adat jogosultjának hozzájárulása alapján automatizált módon kezel a személyes adat jogosultja kérheti a KFT.-t, hogy az általa rendelkezésre bocsátott személyes adatait a KFT. elektronikus formátumban – a GDPR 20. cikk (1) bekezdésében meghatározottak szerint – a rendelkezésére bocsássa.
80. A KFT. a gyűjtött és tárolt személyes adatok elektronikus formában történő átadásánál köteles figyelemmel lenni arra, hogy a személyes adatok jogosultja az elektronikus formában átadott gyűjtött és tárolt személyes adatait jogosult átadni másik adatkezelőnek, vagy a KFT.-t felkérni arra, hogy e személyes adatokat közvetlenül küldje meg másik adatkezelőnek.
81. A személyes adat jogosultja (vagy képviselőjében eljáró és igazolt meghatalmazottja) az adathordozás iránti kérelmét a **11. sz. melléklet** megfelelő kitöltésével vagy azzal tartalmilag megegyező nyilatkozat megtételével és a KFT. részére történő megküldésével terjesztheti elő.

## 15.10 V/E. [Tiltakozáshoz való jog]

82. A személyes adat jogosultja tiltakozhat a személyes adatainak KFT. általi adatkezelése ellen, amennyiben a KFT. az adatkezelést a KFT. vagy harmadik fél jogos érdekének érvényesítése érdekében hajtja végre.
83. A személyes adat jogosultja (vagy képviselőjében eljáró és igazolt meghatalmazottja) a tiltakozás iránti kérelmét a **12. sz. melléklet** megfelelő kitöltésével vagy azzal tartalmilag megegyező nyilatkozat megtételével és a KFT. részére történő megküldésével terjesztheti elő.
84. A tiltakozó nyilatkozat KFT. általi elfogadását követően a KFT. nem jogosult az érintett személyes adatot a KFT. vagy harmadik fél jogos érdekének érvényesítése érdekében kezelni, kivéve, ha a KFT. bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos ok igazolja, amelyek elsőbbséget élvez az érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyik jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódik

**VI. Az Adatkezelési felelős**

85. A KFT. adatvédelmi felelős kinevezésére nem köteles. Az adatkezelés szabályosságának ellenőrzésére a Társaság ügyvezetője köteles. **Ott ahol a jelen szabályzat Adatvédelmi felelőst említ, azon az ügyvezetőt kell érteni.**

**VII. Adatbiztonság és az adatok tárolásának rendje**

86. A KFT. az adatkezelést úgy hajtja végre, hogy a GDPR, valamint egyéb adatvédelmi jogszabályok megtartása mellett tiszteletben tartsa a személyes adat jogosultjának családi és magánélethez való alapvető jogát, egyéb jogait és szabadságait.
87. A személyes adatok tárolására vonatkozó jelen Szabályzatban meghatározott rendelkezések egyaránt vonatkoznak a papír alapon, illetve elektronikus formában tárolt olyan személyes adatra, amelyek nyilvántartási rendszerét részét képezik, illetve amelyeket a KFT. részben vagy egészben automatizált módon kezel. A KFT. személyes adatok elektronikus tárolására a KFT. tulajdonában álló Eszközöket használ; a papír alapú nyilvántartásokat a KFT. tulajdonában vagy használatában álló olyan ingatlanokban vezeti, amelyeket a KFT. székhelyként, telephelyként vagy fióktelepként használ.
88. A KFT. által adatkezelés érdekében gyűjtött és tárolt személyes adatok kizárólag a jelen Szabályzatban, illetve jogszabályban meghatározott célból, megfelelő jogcímmel kezelhetők.
89. A KFT. által gyűjtött és tárolt személyes adatot olyan módon kell a KFT.-nek megőrizni az adatkezelés idején, hogy illetéktelen személy azokhoz ne tudjon hozzáférni. A KFT. köteles biztosítani, hogy a gyűjtött és tárolt személyes adatot
- illetéktelen harmadik személy nem ismerheti meg, férhet hozzá;
  - nem vetik alá jogosulatlan adatkezelésnek;
  - illetéktelen személy nem változtathatja meg, továbbíthatja, hozhatja nyilvánosságra, törölheti;
  - nem továbbítják a jelen Szabályzat VII. pontjától eltérően;



- e.) jogosulatlanul nem módosítják, illetve véletlenül vagy jogosulatlanul megsemmisítik, törlik, teszik hozzáférhetetlenné;
  - f.) elvesztéstől, sérüléstől megóvják.
90. A KFT. az adatkezelési, valamint ezzel kapcsolatos szervezési tevékenysége során figyelembe veszi a tudomány és technológia mindenkori állását és fejlődését. Törekszik arra, hogy az adatbiztonság fenntartása érdekében a lehető legbiztonságosabb, illetve a kockázat mértékének megfelelő adatbiztonságot garantáló technológiát alkalmazza a természetes személyek jogainak és szabadságainak védelme érdekében.
91. A KFT. adatkezelési tevékenységéről nyilvántartást köteles vezet (Adatkezelési Nyilvántartás) a jelen Szabályzat **13. számú mellékletében** meghatározott minta felhasználásával és a GDPR 30. cikkében meghatározott rendelkezések tiszteletben tartásával. A KFT. az Adatkezelési Nyilvántartást elektronikus formában köteles elkészíteni és papír alapon köteles tárolni olyan helyen, ahol illetéktelen személy ahhoz nem férhet hozzá.

### VIII. Adatok továbbításának rendje

92. A KFT. nem jogosult az általa kezelt, őrzött személyes adatot más személynek továbbítani, vagy egyéb formában hozzáférhetővé tenni kivéve
- a/ amennyiben az adattovábbítást jogszabály írja elő (pl. statisztikai adatgyűjtés; munkáltatót terhelő adatszolgáltatási kötelezettség, munkaerő bejelentés, közteherviselés) és az adattovábbítás címzettjeként bíróság, hatóság vagy egyéb szerv a KFT. felé hivatalos megkeresését eljuttatja;
  - b/ amennyiben az adattovábbításhoz az érintett kifejezett hozzájárulását adta, és az adattovábbítás címzettje a KFT.-vel kötetmi jogviszonyban lévő személy, továbbá az adattovábbítás a személyes adat jogosultja és a KFT. közötti kötetmi jogviszony teljesítése.
93. A KFT. az adattovábbítás jogszerűségének ellenőrzése, valamint az érintett tájékoztatása céljából adattovábbítási nyilvántartást vezet a jelen Szabályzat **14. sz. mellékletében** meghatározott minta alapján, amely tartalmazza a KFT. által kezelt személyes adatok továbbításának időpontját, az adattovábbítás jogalapját és címzettjét, a továbbított személyes adatok körének meghatározását, valamint az adatkezelést előíró jogszabályokban meghatározott egyéb adatokat.
94. A KFT. a 92. a) pontjában meghatározott megkeresésre a megkeresésben meghatározott terjedelemben, a megkeresés teljesítéséhez szükséges mértékben biztosítja az általa tárolt személyes adatok továbbítását, ezen adattovábbításhoz hozzájárulást a jogszabályi felhatalmazás biztosítja.
95. A KFT. a 92. b) pontjában meghatározott adattovábbítás szükségessége esetén köteles tájékoztatni a személyes adat jogosultját
- a.) az adattovábbítás címzettjének, valamint képviselőjének nevről, elérhetőségéről;
  - b.) arról, hogy az adattovábbítással kapcsolatos tájékoztatás ismeréséhez és az adattovábbításhoz hozzájárul;
  - c.) az adattovábbítás pontos céljáról, konkrét terjedelméről;
  - d.) a személyes adat jogosultját megillető jogokról;
  - e.) a Hatóságnak címzett panasz, vagy bírósági jogorvoslat előterjesztésének lehetőségéről.
- A személyes adat jogosultja konkrét adattovábbításhoz hozzájáruló nyilatkozatát a 11. a) pontban meghatározott nyilatkozattal egy időben is megadhatja, amennyiben e nyilatkozat megtétele idején a konkrét adattovábbítás szükségessége már ismert. Adattovábbításra vonatkozó hozzájáruló nyilatkozatát a személyes adat jogosultja a **14. számú mellékletben** meghatározott minta alapján köteles megtenni.
96. A KFT. a 92. b) pontjában meghatározott adattovábbítás teljesítése során kizárólag azon személyes adatok továbbítására jogosult, amely a kötetmi jogviszony teljesítéséhez elengedhetetlenül fontos és amelynek a továbbításához a személyes adat jogosultja kifejezett hozzájárulását megadta. Az adattovábbításról a jogosult részére Adatkezelő adattovábbítási tájékoztatást ad a **15. számú melléklet** felhasználásával-

### IX. Adatvédelmi incidens esetén követendő protokoll

97. Adatvédelmi incidens – a GDPR 4. cikk 12. pontjával összhangban – a biztonság olyan sérülése, amely lehet
- a) a bizalmasság sérülése, így a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adat jogosulatlan közlése vagy az ahhoz való jogosulatlan hozzáférés;
  - b) a hozzáférés sérülése, így a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adat véletlen vagy jogellenes megsemmisítése, elvesztése;
  - c) az integritás sérülése, így a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adat megváltoztatása.
98. Amennyiben a KFT. vezető tisztségviselője, munkavállalója, illetve a KFT.-vel foglalkoztatásra irányuló jogviszonyban álló egyéb személy azt tapasztalja, hogy a KFT. által gyűjtött, tárolt személyes adatok vonatkozásában fennállhat a biztonság sérülésének a lehetősége, haladéktalanul köteles az Adatkezelési felelőst

- erről tájékoztatni (a továbbiakban: Jelzés). Biztonság sérülése minden olyan körülmény, amelynek eredményeként a KFT. adatkezelő rendszerében, nyilvántartásaiban sérülés következik be az adatbiztonsági rendelkezésekkel ellentétes módon. A biztonság sérülése nem jelenti feltétlenül adatvédelmi incidens bekövetkeztének a tényét is.
99. Az Adatkezelésért felelős a Jelzést megtételét követően haladéktalanul köteles megvizsgálni és értékelni a helyzetet. A vizsgálatnak ki kell terjedni a biztonság sérülésének lehetőségeként jelzett körülmény valamennyi elemére, illetve a Jelzéssel érintett valamennyi nyilvántartás, így személyes adatok helyzetének vizsgálatára.
100. Az Adatkezelési felelős vizsgálata során elsődlegesen azt köteles megállapítani, hogy a biztonság sérülése ténylegesen megtörtént-e. Amennyiben megállapítást nyer, hogy a biztonság nem sérült, úgy eljárását megszünteti és a vizsgálata eredményét a jelen Szabályzat **16. sz. mellékletét** képező minta szerinti nyilvánításba bevezeti.
101. Amennyiben az Adatkezelési felelős azt állapítja meg, hogy a biztonság megsérült, úgy másodsorban köteles megvizsgálni, hogy adatvédelmi incidens történt-e. Amennyiben az Adatkezelési felelős azt állapítja meg, hogy adatvédelmi incidens nem történt, úgy köteles megtenni mindazon intézkedést, amely a biztonság helyreállítása érdekében szükséges, továbbá eljárását megszünteti és a vizsgálat tényét a jelen Szabályzat **16. sz. mellékletét** képező minta szerinti nyilvánításba bevezeti.
102. Amennyiben az Adatkezelési felelős azt állapítja meg, hogy a biztonság sérülésével egyidőben adatvédelmi incidens is történt, úgy köteles harmadsorban megvizsgálni, hogy az adatvédelmi incidens az érintett személyes adatok jogosultjainak jogaira és szabadságaira kockázatot jelent-e. Amennyiben azt állapítja meg, hogy ilyen kockázatot az adatvédelmi incidens nem jelent, úgy köteles megtenni mindazon intézkedést, amely a biztonság helyreállítása érdekében szükséges, továbbá eljárását megszünteti és a vizsgálat tényét és eredményét a jelen Szabályzat **16. sz. mellékletét** képező minta szerinti nyilvánításba bevezeti.
103. Amennyiben az Adatkezelési felelős azt állapítja meg, hogy a biztonság sérülésével egyidőben az adatvédelmi incidens kockázatot jelent az érintett személyes adat jogosultjainak jogai és szabadságaira, úgy az Adatkezelési felelős azt köteles megvizsgálni, hogy ez a kockázat milyen mértékű. Amennyiben az adatvédelmi incidens az érintett személyes adat jogosultjai jogaira és szabadságaira kockázatot jelent, úgy köteles vizsgálata eredményéről jelentést készíteni és azt a jelen Szabályzat **16. sz. mellékletét** képező minta szerinti nyilvánításba bevezetni, illetve a Hatóság, vagy **szükség esetén – egyéb tagállami adatvédelmi hatóság részére bejelenteni.**
104. Amennyiben az Adatkezelési felelős 100. pontban meghatározott vizsgálata azt állapítja meg, hogy az adatvédelmi incidens az érintett személyes adat jogosultjai jogaira és szabadságaira magas kockázatot jelent, úgy köteles vizsgálata eredményét a jelen Szabályzat **15. sz. mellékletét** képező minta szerinti nyilvánításba bevezetni, illetve a **Hatóság, vagy – szükség esetén – egyéb tagállami adatvédelmi hatóság részére bejelenteni, továbbá az érintett személyes adatok jogosultjait az adatvédelmi incidensről tájékoztatni.**
105. A KFT. mint adatkezelő a vezető tisztségviselője útján a 1033., illetve a 104. pontokban meghatározott bejelentési kötelezettségét indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb az adatvédelmi incidens tudomására jutásától számított 72 órán belül köteles teljesíteni. A KFT. mint adatkezelő akkor jut az adatvédelmi incidens tudomására, amikor az Adatkezelési felelős kellő bizonyossággal meg tudja állapítani a biztonság sérülésének tényét. Az Adatkezelési felelős a biztonság sérülése ténye megállapítását követően haladéktalanul köteles értékelni a helyzetet.
106. Amennyiben az Adatkezelési felelős a 100. pontban jelzett 72 órán belül nem tudja lefolytatni a 102-104104. pontokban jelzett vizsgálatát, úgy köteles a határidőn belül megtenni a bejelentését, illetve tájékoztatását, és vizsgálatát köteles tovább folytatni. Amennyiben a 102-104. pontokban meghatározott vizsgálat eredménye az Adatkezelési felelős rendelkezésére áll, úgy arról kiegészítő bejelentést/kiegészítő tájékoztatást vagy módosító bejelentést/módosító tájékoztatást köteles tenni.
107. Az Adatkezelési felelős a 102-104. pontokban meghatározott bejelentési kötelezettség a Hatóság által rendszeresített elektronikus űrlap kitöltésével, illetve Hatóságnak történő megküldésével, vagy egyéb tagállami adatvédelmi hatóság esetén ezen hatóság, illetve tagállami jog által meghatározott formában köteles teljesíteni. A bejelentésben az Adatvédelmi felelős a KFT. képviselőjében a következő adatokat köteles megadni:
- a) az adatvédelmi incidens típusa;
  - b) az adatvédelmi incidenssel érintett személyes adatok jogosultjainak kategóriája;
  - c) az adatvédelmi incidenssel érintett személyes adatok jogosultjainak (közéltő) száma;
  - d) az adatvédelmi incidenssel érintett személyes adatok típusa;
  - e) az adatvédelmi incidenssel érintett személyes adatok (közéltő) száma.
108. Az Adatkezelési felelős a különböző adattípusban tartozó személyes adatokat érintő adatvédelmi incidensről külön-külön bejelentéseket köteles tenni.
109. Az Adatkezelési felelős nem köteles bejelentést tenni, amennyiben az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően nem jár kockázattal a természetes személyek jogaira és szabadságaira. A kockázat fennállására vonatkozó

értékelést az Adatkezelési felelős az eset összes körülményének figyelembevételével köteles teljesíteni. Azt a körülményt, hogy az adatvédelmi incidens a természetes személyek jogaira és szabadságaira kockázattal nem jár, bizonyítani és jelentésbe foglalni, valamint a biztonság helyreállítása érdekében szükséges intézkedéseket megtenni köteles.

110. Az Adatkezelési felelős a 108. pontban meghatározott tájékoztatási kötelezettségét indokolatlan késedelem nélkül köteles teljesíteni a **17. számú mellékletben** meghatározott minta felhasználásával. A kockázat jellegének értékelésére a 102-104. pontokban meghatározott vizsgálata során – az eset összes körülményére tekintettel – az Adatkezelési felelős köteles. Ennek keretében az Adatkezelési felelős köteles figyelembe venni többek között:
- a) az adatvédelmi incidens típusát;
  - b) az adatvédelmi incidenssel érintett személyes adat típusát;
  - c) az adatvédelmi incidenssel érintett személyes adat érzékenységet;
  - d) az adatvédelmi incidenssel érintett személyes adatok mértékét;
  - e) az adatvédelmi incidenssel érintett természetes személy kiszolgáltatottságát.
- Az adatvédelmi incidens révén a természetes személy jogaira és szabadságaira vonatkozó kockázat akkor magas, ha azzal a személyes adat jogosultját fizikai, anyagi és nem anyagi értelemben kár érheti.
111. Az Adatkezelési felelős a következőkről köteles tájékoztatni a személyes adat jogosultjait:
- a) az adatvédelmi incidens ténye, jellege;
  - b) az Adatkezelési felelős neve és elérhetőségei;
  - c) az adatvédelmi incidens lehetséges következményei;
  - d) az adatvédelmi incidens eredményeként előállt magas kockázat mérséklésére és az incidens előtti állapot helyreállítására a KFT. mint adatkezelő által igénybe vett eszközök.
112. Az Adatkezelési felelős a tájékoztatását a személyes adatok jogosultjai által (köz)érthető és egyszerű megfogalmazással, releváns nyelven és késedelem nélkül köteles megtenni olyan kommunikációs csatornán, amelyen az Adatkezelési felelős értékelése alapján a tájékoztatás a leghamarabb megérkezik a személyes adatok jogosultjaihoz. Az Adatkezelési felelős egyszerre akár több kommunikációs formát is igénybe vehet a tájékoztatási kötelezettség teljesítése érdekében.
113. Az Adatkezelési felelős a személyes adatok jogosultjainak szóló tájékoztatást akkor mellőzheti, ha
- a) az adatvédelmi incidens a személyes adatok jogosultjainak jogaira és szabadságaira magas kockázatot nem jelent, mert például a jogosulatlan harmadik személlyel közölt személyes adathoz e személy hozzáférni (titkosítás okán) nem tud, és az adatkezelő birtokában van az érintett személyes adatokról másolat;
  - b) az adatvédelmi incidens lehetőségéről való tudomásszerzést követően haladéktalanul megtett intézkedések eredményeként a magas kockázat lehetősége fel sem került;
  - c) az adatvédelmi incidens eredményeként előállt kockázat egyéb okból nem tekinthető magasnak.

## X. Jogorvoslat

114. Amennyiben a személyes adat jogosultja a személyes adatai kezelése vonatkozásában azt tapasztalja, hogy a KFT. megsérti az adatvédelmi jogszabályokban meghatározottakat, úgy jogai védelme érdekében jogorvoslati kérelemmel fordulhat a területileg illetékes bírósághoz, vagy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz.
115. A Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság elérhetőségei:  
Székhely: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/C.  
Telefon: +36 (1) 391-1400  
Fax: +36 (1) 391-1410  
Elektronikus elérhetőség: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)  
Weboldal: <http://naih.hu>

## XI. Záró rendelkezések

116. A jelen **Szabályzat 2020. január 1. napjától hatályos**. A Szabályzatot a hatályba lépését követően keletkező, illetve olyan már fennálló jogviszonyokra kell alkalmazni, amelyekben adatkezelés 2020. január 1. napját követően történik.
117. A jelen Szabályzat hatályba lépéséről, illetve annak alkalmazásáról a **KFT. köteles minden ügyfelét, illetve a KFT.-vel egyéb jogviszony létesítő természetes személy figyelmét felhívni**, illetve a jelen Szabályzatot számukra köteles elérhetővé tenni.

## 6. sz. melléklet: Akciók részletes leírása

### Elektronikus számlanyitási kedvezmény:

Egyszeri bruttó 500 Ft kedvezmény biztosítása azon Előfizetők számára, akik valós e-mail cím megadásával jelzik az ügyfélszolgálat felé (E-ügyfélszolgálaton, e-mailben, telefonon, vagy postai levélben), hogy a továbbiakban elektronikus úton kérik számláikat. A kedvezmény a igénylést követő havi számlából kerül jóváírásra.

Az akció kezdete: 2016.06.01. és visszavonásig érvényes.

### Csoportos beszédési megbízás kedvezmény:

Egyszeri bruttó 1 000 Ft kedvezmény biztosítása azon Előfizetők számára, akik a csoportos beszédési megbízást kezdeményezik pénztintézetüknél a szolgáltatás havi díjának teljesítésére vonatkozóan. A kedvezmény az első sikeres csoportos beszédés után, a következő havi számlából került jóváírásra.

Az akció kezdete: 2016.06.01 és visszavonásig érvényes.

### Féléves és éves díjfizetési kedvezmény:

Azon Előfizetőknek, akik a KTV csomagokat veszik igénybe és az éves díjfizetési gyakoriságot választják, továbbá kifizetik előre az éves szolgáltatási díjat, a Szolgáltató évente 2 havidíj kedvezményt biztosít. 12 havi díj helyett 10 havi díj kerül kiszámlázásra évente. Ha az Előfizető az éves számlát a befizetési határidő után egyenlíti ki, úgy a kedvezmény elveszik és utólag kiszámlázásra kerül.

Azon Előfizetőknek, akik a KTV csomagokat veszik igénybe és a féléves díjfizetési gyakoriságot választják, továbbá kifizetik előre a féléves szolgáltatási díjat, a Szolgáltató félévente 1 havidíj kedvezményt biztosít. 6 havi díj helyett 5 havi díj kerül kiszámlázásra félévente. Ha az Előfizető a féléves számlát a befizetési határidő után egyenlíti ki, úgy a kedvezmény elveszik és utólag kiszámlázásra kerül. Az akció kezdete: 2016.06.01 és visszavonásig érvényes.

### Hűségkedvezmény és csomag kedvezmény:

- 1 év hűségidő vállalás esetén a Szolgáltató az Előfizetők részére havidíj kedvezményt biztosít az alábbi táblázat szerint:

Szolgáltatás megnevezése	Határozatlan idejű szerződés bruttó havi díja	Szerződés hossza (hűség vállalás)	Bruttó hűségkedvezmény	Fizetendő bruttó havidíj

<b>KTV kis csomag</b>	4 940 Ft	1 év hűségidő	1 290 Ft/hó	<b>3 650 Ft/hó</b>
<b>KTV start csomag</b>	2 890 Ft	1 év hűségidő	1 000 Ft/hó	<b>1 890Ft/hó</b>
<b>KTV D-start csomag</b>	5 090 Ft	1 év hűségidő	1 200 Ft/hó	<b>3 890 Ft/hó</b>
<b>KTV D-extra csomag</b>	5 790 Ft	1 év hűségidő	1 400 Ft/hó	<b>4 390 Ft/hó</b>

Szolgáltatás megnevezése	Szerződés hossza (hűségvállalás)	Fizetendő bruttó havidíj	Ebből internet és ktv díj külön
<b>Tv kis csomag és Net-Turbó 5M</b>	1 év hűségidő	<b>5 814 Ft/hó</b>	<i>internet: 2 892 Ft/hó</i>
			<i>ktv: 2 923 Ft/hó</i>
<b>Tv kis csomag és Net-Turbó 10M</b>	1 év hűségidő	<b>6 525 Ft/hó</b>	<i>internet: 3 698 Ft/hó</i>
			<i>ktv: 2 827 Ft/hó</i>
<b>Tv kis csomag és Net-Turbó 15M</b>	1 év hűségidő	<b>7 284 Ft/hó</b>	<i>internet: 4 897 Ft/hó</i>
			<i>ktv: 2 387 Ft/hó</i>

A KTV D-Start csomag kifutó csomag, 2020.01.01. naptól új Előfizetők számára nem elérhető.

Az akció kezdete: 2018.01.01 és visszavonásig érvényes.