



InterNet-X Magyarország Kft.

**ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI
FELTÉTELEI**

**TELEVÍZIÓ- ÉS RÁDIÓ MŰSORJEL
ELOSZTÁS
SZOLGÁLTATÁSRA**

Tartalomjegyzék

TARTALOMJEGYZÉK	2
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TELEVÍZIÓ- ÉS RÁDIÓ MŰSORJEL ELOSZTÁS SZOLGÁLTATÁSRA	5
1. A SZOLGÁLTATÓ NEVE ÉS CÍME, ÁSZF HATÁLYA.....	5
1.1. A Szolgáltató megnevezése, telephelyei és fióktelepei.....	5
1.2. ÁSZF hatálya.....	5
2. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT ELÉRHETŐSÉGE.....	5
3. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK LEÍRÁSA, DEFINÍCIÓK.....	6
4. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉSEK MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉSEK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ESETLEGES IDŐBELI ÉS FÖLDRAJZI KORLÁTAI.....	7
4.1. A Szolgáltató jelen ÁSZF-ben megjelölt szolgáltatása csak előfizetői hozzáférési pont létesítését követően illetve a Szolgáltató vagy szerződött partnere által jogszerűen kiépített szolgáltatás hozzáférési pont meglétének igazolását követően írásban megkötött előfizetői szerződés alapján vehetők igénybe.....	7
4.2. Az előfizetői szerződés két, egymástól elválaszthatatlan részből áll:.....	7
4.3. Az előfizetői szerződéskötés formai és eljárási szabályai.....	8
4.4. A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai.....	8
4.5. A szolgáltatásnak időbeli korlátja nincs.....	10
5. AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉNEK ÉS A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELRE VALÓ RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSÁNAK VÁLLALÁSI IDEJE (CÉLÉRTÉKE), SZOLGÁLTATÁSOK ESETÉN A VÉGBERENDEZÉS HÁLÓZATI VÉGPONTHOZ CSATLAKOZTATÁSÁNAK IDEJE, AZ IGÉNYBEJELENTÉSTŐL SZÁMÍTVÁ.....	10
5.1. Létesítés, szolgáltatás megkezdése.....	10
5.2. A szolgáltatás rendelkezésre állása.....	11
6. A SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI, A MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK ÉRTELMEZÉSE ÉS TELJESÜLÉSÜK MÉRÉSÉNEK MÓDSZERE.....	11
7. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ELŐFIZETŐI ADATOK LISTÁJA, AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONY LÉTREJÖTTE, A LEGRÖVIDEBB SZERZŐDÉSI IDŐSZAK.....	12
7.1. Az előfizetői szerződés megkötésekor az Előfizető köteles nyilatkozni arról, hogy a szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni. Az Előfizető az előfizetői szerződés hatálya alatt az ügyfélszolgálat igénybevételével nyilatkozatát a 7.2. pontban leírt adatok rendelkezésre bocsátása mellett bármikor visszavonhatja, vagy módosíthatja.....	12
7.2. A szerződés megkötésének előfeltétele, hogy az Előfizető a személyének azonosításához szükséges adatait a Szolgáltató rendelkezésére bocsássa:.....	12
7.3. Az előfizetői jogviszony létrejöttének napja: lásd a 5. pontban foglaltakat.....	12
7.4. A legrövidebb szerződési időszak, a szerződés tartama.....	12
8. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK EGYES ESETEI ÉS A SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÓ JOGA EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA, AZ ELŐFIZETŐT A SZOLGÁLTATÓ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSAINAK ESETEIBEN MEGILLETŐ JOGOK, EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETÉN AZ ELŐFIZETŐ TÁJÉKOZTATÁSÁNAK MÓDJA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTÉKE, AZ ÁTHELYEZÉS ÉS AZ ÁTÍRÁS TELJESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE.....	13

8.1.	<i>Egyoldalú szerződésmódosítás</i>	13
8.2.	<i>Kétoldalú szerződésmódosítás</i>	14
8.3.	<i>Változás az Előfizető adataiban</i>	14
8.4.	<i>Átírás</i>	15
8.5.	<i>Áthelyezés</i>	15
9.	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNTELÉSÉNEK ESETEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNTELÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNTELÉS ESETEI ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTÉKE	15
9.1.	<i>A szolgáltatás az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt, és/vagy a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt szünetelhet.</i>	15
9.2.	<i>Szolgáltatás szünetelése az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt:</i>	15
9.3.	<i>A szolgáltatás szünetelése a Szolgáltató érdekkörében bekövetkező ok esetén.</i>	16
10.	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK-, ILLETVE AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI VAGY MÁS JELLEMZŐI CSÖKKENTÉSÉNEK AZ ESETEI ÉS FELTÉTELEI	17
10.1.	<i>A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást az Előfizető előzetes vagy egyidejű értesítése mellett az alábbi esetekben korlátozhatja, vagy csökkentheti annak minőségi vagy más jellemzőit:</i>	17
10.2.	<i>Amennyiben az Előfizető több előfizetéssel is rendelkezik, és azok bármelyikével kapcsolatban megszegi a jelen általános szerződési feltételekben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben foglaltakat, úgy a Szolgáltató jogosult a 10.1 pont szerinti szankciót az Előfizető összes előfizetésén egyidejűleg azonnali hatállyal alkalmazni.</i>	17
10.3.	<i>A Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért a 2. mellékletben szereplő díjat számolhat fel.</i>	18
11.	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZÚNÁSÁNAK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, AZON HATÁRIDŐ MEGJELÖLÉSE, AMEDDIG AZ ELŐFIZETŐ DÍJFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGÉNEK ELEGET TEHET ANÉLKÜL, HOGY A SZOLGÁLTATÓ A SZERZŐDÉST FELMONDANÁ	18
11.1.	<i>A szerződés felmondásának szabályai az Előfizető részéről</i>	18
11.2.	<i>A szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről</i>	18
11.3.	<i>A Szerződés azonnali hatályú megszüntetése a Szolgáltató részéről</i>	20
11.4.	<i>Az előfizetői szerződés megszűnésének egyéb esetei, illetve következményei</i>	20
12.	A HIBABEJELENTŐ ELÉRHETŐSÉGE, A VÁLLALT HIBAEHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉKEK, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉNEK MENETE	21
12.2.	<i>Hibaelhárítási célértékek</i>	22
12.3.	<i>Kártérítés, kötbér</i>	22
12.4.	<i>HELPDESK (Műszaki tanácsadó szolgálat):</i>	24
13.	AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK INTÉZÉSE (DÍJREKLAMÁCIÓ, KÖTBÉR ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK INTÉZÉSE)	24
13.2.	<i>VIS MAIOR</i>	26
13.3.	<i>Hangfelvételek készítése és kezelése</i>	27
14.	AZ ELŐFIZETŐ JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN, AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR MÉRTÉKE, A HIBA KIJAVÍTÁSÁNAK ÁTMENETI VAGY TARTÓS LEHETETLENSÉGE ESETÉN AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ DÍJCSÖKKENTÉS MÉRTÉKE, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉNEK MÓDJA	27
14.1.	<i>A jelen fejezetben rendezett kérdések a 12.-13. pontban szabályozottak.</i>	27
14.2.	<i>Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja</i>	27
15.	ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS (KÉSZÜLÉKEK) CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI	27
16.	ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG	28

17.	ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK DÍJA, EZEN BELÜL EGYSZERI DÍJAK, RENDSZERES ÉS FORGALMI DÍJAK, DÍJAZÁSI IDŐSZAKOK, KEDVEZMÉNYEK ÉS DÍJFIZETÉS NÉLKÜLI SZOLGÁLTATÁSOK, A KEDVEZMÉNYRE JOGOSULTSÁG ELVESZTÉSE ESETÉN A KEDVEZMÉNY VISSZAFIZETÉSÉNEK FELTÉTELEI, A DÍJFIZETÉS ÉS A SZÁMLÁZÁS MÓDJA ÉS IDEJE, A DÍJNAK AZ ELŐFIZETŐ IGÉNYE SZERINTI ELŐRE TÖRTÉNŐ MEGFIZETÉSÉRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK	28
17.1.	<i>Egyszeri és rendszeres díjak</i>	29
17.2.	<i>Az ÁSZF-ben megjelölt díjak meghatározását és alkalmazásának eseteit a jelen pont, valamint az ÁSZF vonatkozó része határozza meg:</i>	33
18.	A SZOLGÁLTATÓ VÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI.....	37
19.	FELÜGYELETI SZERVEK ELÉRHETŐSÉGE	37
19.1.	<i>Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság Hivatala Igazgatósága</i>	38
19.2.	<i>NMHH ügyfélszolgálati irodák címe</i>	38
19.3.	<i>Nemzeti fogyasztóvédelmi Hatóság</i>	38
19.4.	<i>Területi Fogyasztóvédelmi Felügyelőségek</i>	38
20.	AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE.....	41
20.1.	<i>A Szolgáltató Előfizető-értesítési kötelezettségének következőképpen tehet eleget:</i> 41	
20.2.	<i>A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek módosításáról az előfizetőt a módosítás hatályba lépését megelőzően 30 nappal köteles értesíteni.</i>	42
20.3.	<i>A Szolgáltató köteles az általános szerződési feltételeket és azok változásait az ügyfélszolgálatán közzétenni.</i>	42
21.	1. MELLÉKLET – MŰSORJEL ELOSZTÁS SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA ÉS DÍJAZÁSA	43
21.1.	<i>műsorjel elosztási szolgáltatás igénybevételének egyéb feltételei</i>	43
22.	2. MELLÉKLET - A DÍJAZÁS ÉS SZÁMLÁZÁS ALAPELVEI	50
22.1.	<i>A számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja</i>	50
22.2.	<i>Előfizetési díjak</i>	50
22.3.	<i>Egyszeri díjak</i>	50
22.4.	<i>Egyéb áruk és szolgáltatások igénybevételének számlázása</i>	50
22.5.	<i>Kedvezmények</i>	51
22.6.	<i>Hó közli díjfizetés</i>	51
22.7.	<i>A számlázási időszak módosítása</i>	51
22.8.	<i>Késedelmi kamat</i>	51
22.9.	<i>Feltételes kedvezmény</i>	51
22.10.	<i>Szünetelés</i>	51
22.11.	<i>Közvetített szolgáltatás</i>	52
22.12.	<i>A Szolgáltató az Előfizető részére kétféle konstrukcióban számláz</i>	52
23.	3. SZ. MELLÉKLET – SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSE.....	53
23.1.	<i>A személyes adatok kezelésének jogi háttere</i>	53
23.2.	<i>A személyes adatokkal kapcsolatos fogalmak és értelmezésük</i>	53
23.3.	<i>A Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés jogcíme, célja és az adatkezelés időtartama</i>	54
23.4.	<i>A Szolgáltató adatkezeléssel kapcsolatos további előírásai</i>	59
23.5.	<i>A Szolgáltató általános adatkezelésre vonatkozó gyakorlata</i>	59
23.6.	<i>A Szolgáltató adatvédelmi felelőse</i>	64
24.	4. SZ. MELLÉKLET: MINŐSÉGI MUTATÓK	65
24.1.	<i>Célértékek és minimál értékek:</i>	65
24.2.	<i>Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése, számítása</i>	65

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TELEVÍZIÓ- ÉS RÁDIÓ MŰSORJEL ELOSZTÁS SZOLGÁLTATÁSRA

1. A Szolgáltató neve és címe, ÁSZF hatálya

1.1. A Szolgáltató megnevezése, telephelyei és fióktelepei

A Szolgáltató neve, címe, szervezeti felépítése: InterNet-X Magyarország Kft.

Céggjegyzékszám: 04-09-006891

Adószám: 13617345-2-04

Bankszámlaszám: 10700165-43281103-51100005

Székhely: 5600 Békéscsaba, Baross u. 9-21.

A Szolgáltató telephelyei: 5600 Békéscsaba, Baross u. 9-21.; Jókai u 23/7.

A továbbiakban: Szolgáltató vagy InterNet-X

1.2. ÁSZF hatálya

Az Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban ÁSZF) az Elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény és az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003. (XII. 27). IHM rendelet alapján 2011. május 01-től határozatlan ideig hatályos. Az utolsó módosítás ideje 2011. március 30.

2. Az ügyfélszolgálat elérhetősége

Telefonszám: 66/333-333

Faxszám: 66/333-339

Email: uszi@internet-x.hu,

Web: <http://www.internet-x.hu>

A személyes ügyfélszolgálat elérhetősége: 5600 Békéscsaba, Jókai u 23/7.

Postacím: 5601 Békéscsaba Postafiók 2.

A személyes ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje: H-P 08.00-17.00

A telefonos ügyfélszolgálat elérhetőségi ideje: H-P 08.00-17.00

A telefonos műszaki ügyfélszolgálat (helpdesk) elérhetőségi ideje: H-P 08.00-17.00

Minden egyéb időben üzenetrögzítő, Fax, e-mail áll az előfizetők rendelkezésére hiba vagy panasz bejelentésére.

3. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások leírása, definíciók

Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C.tv. 188.§. 74. pont szerinti műsorelosztás: a műsorszolgáltató által előállított analóg vagy digitális műsorszolgáltatási jelek továbbítása kábeles (koaxiális, vagy üvegszálas, vagy hibrid üvegszálas-koaxiális, vagy sodrott érpáru vezetékes) hálózaton a műsorszolgáltatótól az előfizető vagy a felhasználó vevőkészülékéhez (a tíznél kevesebb vevőkészülék csatlakoztatására alkalmas átviteli rendszer segítségével történő jeltovábbítás kivételével), és amely során az előfizető vagy a felhasználó elektronikus hírközlő végberendezése meghatározott földrajzi helyen csatlakozik a műsorterjesztő átviteli rendszeréhez.

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

(NHH ESZOR: nyilvános televízió-műsorelosztási, nyilvános rádió műsorelosztási szolgáltatás)

A Szolgáltató a vezetékes műsorelosztási szolgáltatáson belül az egyidejűleg továbbított műsorok eltérő mennyiségére és összetételére való tekintettel műsorcsomagokat alakít ki, melyek elnevezését, a bennük szereplő műsorokat (megnevezés, nyelv, elhelyezési frekvencia) és az egyes csomagok díját az 1. sz. melléklet tartalmazza. Amennyiben az egyes csomagok közötti szabad választásban az Előfizetők összessége vagy azok egy csoportja korlátozva van, az erre vonatkozó korlátozásokat is az 1. sz. melléklet, valamint az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza. Ilyen korlátozás lehet különösen az, ha egyes műsor igénybevételét a Szolgáltatónak a műsorszolgáltatókkal fennálló szerződesei egyes előfizetők számára eltérő feltételekkel (díjazással) vagy egyáltalán nem teszik lehetővé (pl. vendéglátóipari előfizető); ez esetben a Szolgáltató a melléklettől eltérő egyedi díjfizetési feltételt állapíthat meg, vagy jogosítás hiányában elzárkozhat 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 műsorcsomagok kialakításának, illetve a csomagokban szereplő műsorok összetételének, csomagon belüli elhelyezésének és a szolgáltatások díjának később részletezésre kerülő feltételek teljesítése melletti egyoldalú megváltoztatásának jogát a Szolgáltató fenntartja.

A Szolgáltató a műsorcsomagok elosztását az 1.sz. mellékletben megjelölt analóg vagy digitális szolgáltatásként nyújtja.

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 az 1.sz. melléklet szerinti

egyszeri kihelyezett hírközlési eszköz óvadék és az 1.sz. melléklet szerinti folyamatos kihelyezett hírközlési eszköz használati díja ellenében az Előfizető részére használatba adja. A Szolgáltató a set-top boxhoz használati utasítást is rendelkezésre bocsát. A set-top box és a távkapcsoló energiaellátásának (áram, elem) 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 került sor és a készülék nem javítható, úgy az Előfizetőt az 1.sz. melléklet szerinti kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díj megfizetésének kötelezettsége terheli.

Amennyiben a set-top boks és távkapcsoló az Előfizető tulajdonában áll, a Szolgáltató nem felel az ezen berendezésekben bekövetkezett hibáért, azonban a berendezések meghibásodása esetén a javítás időtartamára a Szolgáltató cserekészüléket biztosíthat (cserekészüléknek a Szolgáltató rendelkezésére állása esetén), mely után az Előfizetőt kihelyezett hírközlési eszköz óvadék és az 1. sz. melléklet szerinti folyamatosan kihelyezett hírközlési eszköz használati díja megfizetésének kötelezettsége terheli, továbbá a Szolgáltató tulajdonában levő csereeszköz elveszése, megsemmisülése, vagy az Előfizető ügyköréből eredő ok miatti javíthatatlan meghibásodása esetén az Előfizető köteles a Szolgáltatónak az 1. 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) vételi helyen történő üzembe helyezését egyszeri díjazás ellenében, mely esetben az Előfizető kiszállási díj fizetésére köteles.

4. Az előfizetői szerződések megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szerződések igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai

4.1. A Szolgáltató jelen ÁSZF-ben megjelölt szolgáltatása csak előfizetői hozzáférési pont létesítését követően illetve a Szolgáltató vagy szerződött partnere által jogszerűen kiépített szolgáltatás hozzáférési pont meglétének igazolását követően írásban megkötött előfizetői szerződés alapján vehetők igénybe.

4.2. Az előfizetői szerződés két, egymástól elválaszthatatlan részből áll:

- a) a jelen Általános Szerződési Feltételekből, mely a Szolgáltató szolgáltatása igénybe vételének általános feltételeit tartalmazza,
- b) az egyedi előfizetői szerződés, amely az előfizetőre és a konkrétan igénybe venni kívánt szolgáltatásra vonatkozó egyedi, vagy csak az adott előfizetőre vonatkozó speciális adatokat és feltételeket tartalmazza.

4.3. Az előfizetői szerződéskötés formai és eljárási szabályai

4.3.1. Az igénylő szóban, elektronikus úton (levélben vagy adatlap kitöltésével) vagy írásban jelzi a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szándékát, majd a Szolgáltató tájékoztatja az igénylőt a szolgáltatás igénybevételének feltételeiről.

4.3.2. A Szolgáltató, Előfizető, illetőleg igénylő (a továbbiakban együtt: felek) az előfizetői szerződést írásban, szóban vagy ráutaló magatartással - így különösen az előfizetői szolgáltatás igénybevételével - köthetik meg.

4.3.2.1. Írásbeli szerződéskötés:

Írásbeli szerződéskötés esetén az Előfizető ajánlatát az egyedi előfizetői szerződés Előfizető által aláírt példányának Szolgáltatóhoz való eljuttatásával teszi meg.

A szerződés beérkezését követően a Szolgáltató a szerződés általa aláírt példányának megküldésével/átadásával fogadja el és igazolja a Szolgáltatói jogviszony létrejöttét (-visszaigazolás). A szerződés a visszaigazolás Előfizető részére történő rendelkezésre bocsátása napján (Szolgáltató általi megküldés napja) jön létre.

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

Emellett Szolgáltató jogosult a szerződés elektronikus úton történő visszaigazolására, amely esetben a szerződés ráutaló magatartással jön létre.

4.3.2.2. Szóbeli vagy ráutaló magatartással történő szerződéskötés:

Szóbeli szerződéskötés esetén (ide értve a telefonon és az ügyfélkapcsolaton történő szerződéskötés esetét is) a Szolgáltató a szerződés feltételeit is tartalmazó visszaigazolást küld 48 órán belül. A visszaigazolás Előfizető részére való, elektronikus úton vagy nyomtatott formában (postai úton vagy kézben átadva) történő hozzáférhetővé tételével jön létre a szerződés.

Szóbeli vagy ráutaló magatartással történő szerződéskötés esetén az általános szerződési feltételek a www.internet-x.hu honlapon érhetők el.

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

4.4.1. A szolgáltatás igénybevételének általános feltételei

A Szolgáltató a szolgáltatásait **Békés Megyében** kizárólag saját optikai hálózatán nyújtja. A helyiségek listája az ügyfélszolgálaton érhető el.

A szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele az Előfizető részéről az, hogy az Előfizető csatlakoztatható legyen Szolgáltató hálózatához és rendelkezzen a szolgáltatás igénybevételére alkalmas végberendezéssel.

Az Előfizető nem jogosult arra, hogy az előfizetői szerződés megkötésével az őt megillető jogokat egészében vagy részben harmadik személyre ruházza át.

Az Előfizető a szolgáltatást a saját ingatlanjának határain belül szabadon tovább oszthatja a televízió és rádió vevőkészülékek között. Ugyanakkor előfizető nem jogosult az ingatlantulajdon határain túl található további vevőberendezések ellátására sem vezetékes, sem vezeték nélküli eszközök útján.

Az előfizetői végberendezés csatlakozásának feltételei a 15. fejezetben találhatóak.

További egyedi feltételek az 1. sz. mellékletben találhatóak.

4.4.2. A szolgáltatás igénybevételének egyéb korlátai

- 4.4.2.1. A szolgáltatás-típusoknak megfelelően a szolgáltatás elérhetőségének különös feltételeit, korlátait az egyes szolgáltatás-típusok leírásai tartalmazzák (1. sz. melléklet).
- 4.4.2.2. A Szolgáltató az Európai Unió területén nem bejegyzett jogi személlyel, továbbá az Európai Unió területén tartózkodási engedéllyel nem rendelkező külföldi természetes személlyel csak a felek egyező akarata esetén köt előfizetői szerződést.
- 4.4.2.3. A Szolgáltató 18 év életkort be nem töltött természetes személlyel nem köt előfizetői szerződést.
- 4.4.2.4. A Szolgáltató bizonyos szolgáltatásai esetében csak az általa meghatározott földrajzi területeken szolgáltat. A földrajzi területeket a Szolgáltató határozza meg, és azok körét szabadon változtathatja, ezek felsorolása a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, illetve a www.internet-x.hu honlapon is folyamatosan elérhető.

4.5. A szolgáltatásnak időbeli korlátja nincs.

- 4.5.1. A távközlési szolgáltatásokat az Előfizető csak a Szolgáltatónak a hírközlési hatósághoz tett bejelentése alapján nyilvántartott területen veheti igénybe.
- 4.5.2. Minden Előfizető csak a rá vonatkozóan a Szolgáltatónál nyilvántartott előfizetői hozzáférési ponton keresztül veheti igénybe az általa előfizetett szolgáltatásokat.

5. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételre való rendelkezésre állásának vállalási ideje (célértéke), szolgáltatások esetén a végberendezés hálózati végponthoz csatlakoztatásának ideje, az igénybejelentéstől számítva

5.1. Létesítés, szolgáltatás megkezdése

- 5.1.1. A szolgáltatás hozzáférési pont kiépítését a szolgáltató az igénybejelentést követően megkezdi és a vállalt határidőn belül befejezi, amennyiben kizáró okok nem állnak fenn. Kizáró okok a 4. sz. mellékletben található minőségi célértékeknél megfogalmazott kizáró esetek lehetnek (mutató neve: HLI).
- 5.1.2. Legkésőbb a szolgáltatás hozzáférési pont kiépítésének befejezésekor a szolgáltató és az előfizető megkötö az előfizetői szerződést, amellyel létrejön a szerződéses jogviszony.
- 5.1.3. A szolgáltatás hozzáférési pont kiépítését követően a szolgáltató a szolgáltatást azonnal megkezdi.

5.2. A szolgáltatás rendelkezésre állása

Lásd a 6. pontban foglaltakat és az 4-es számú melléklet.

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

A Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére a szolgáltatás rendelkezésre állását az egyes szolgáltatástípusok leírását tartalmazó 1. és 4. sz. melléklet szerinti mértékben. A rendelkezésre állás csak teljes naptári hónapra vonatkozik, töredék hónapra nem.

A rendelkezésre állási célérték számítása szolgáltatás típusonként, a Szolgáltató statisztikája alapján történik. A hibás teljesítési statisztika számításának alapja az adott hónapban a Szolgáltatóhoz érkező hibabejelentések (a Szolgáltató érdekkörében bekövetkező hibák esetében) időpontjai és a hibaelhárítások között eltelt összes idő. Az összes hibásan teljesített órák száma egyenlő a hibabejelentések nyilvántartásai alapján összesített hibásan teljesített órák számával. Egy adott szolgáltatás rendelkezésre állása a hónapban hibásan teljesített összesített időnek az adott hónapra számolt százalékos értéke az összes előfizetői hozzáférési pontra vonatkoztatva.

A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni azokat az időszakokat, amikor a szolgáltatás kiesés

- az Előfizető érdekkörében keletkező ok miatt történt,
- VIS MAIOR miatt történt (jelen ÁSZF 13. 4. pontja szerint),
- a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok miatt (különösen: időjárási viszonyok, baleset, tüzeset, súlyos energia ellátási zavar, rongálás, lopás) történt, illetve
- a szünetelés idejét, ha az Előfizető kérése alapján történt,
- az előre bejelentett karbantartás miatti szünetelést,
- az előfizetői szerződésszegése miatti szolgáltatás korlátozásának idejét.

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

7.1. Az előfizetői szerződés megkötésekor az Előfizető köteles nyilatkozni arról, hogy a szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni. Az Előfizető az előfizetői szerződés hatálya alatt az ügyfélszolgálat igénybevitelével nyilatkozatát a 7.2. pontban leírt adatok rendelkezésre bocsátása mellett bármikor visszavonhatja, vagy módosíthatja.

7.2. A szerződés megkötésének előfeltétele, hogy az Előfizető a személyének azonosításához szükséges adatait a Szolgáltató rendelkezésére bocsássa:

Ezek az adatok természetes személy Előfizető esetén a következők:

Neve, lakóhelye, tartózkodási helye, leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje, személyi igazolvány száma vagy egyéb személyi azonosító okmánya száma, szolgáltatástól függően. Korlátozottan cselekvőképes személy esetén a törvényes képviselő fenti adatai is szükségesek.

Nem természetes személy Előfizető esetén az adatok a következők:

Neve, cégjegyzékszám vagy egyéb nyilvántartási száma, adószáma, közösségi adószáma, bankszámlaszám, a nem természetes személy nevében eljáró képviselő neve, személyi igazolvány száma vagy útlevél száma, szolgáltatástól függően.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a megadott adatok valóságát ellenőrizze, akár írásbeli megkereséssel is (üdvözlő levél). Amennyiben az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatokat az Előfizető nem vagy hamisan adja meg, továbbá ha az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát nem adja meg, úgy a Szolgáltató azt bontó feltételnek tekinti, és az előfizetői szerződés hatálya megszűnik, amelyről lehetőség szerint a szerződéskötéssel azonos módon értesíti az előfizetőt.

7.3. Az előfizetői jogviszony létrejöttének napja: lásd a 5. pontban foglaltakat

7.4. A legrövidebb szerződési időszak, a szerződés tartama

A szerződés határozatlan időre jön létre. A Szolgáltató és az Előfizető egyező akaratával határozott idejű szerződés is köthető, melynek időtartama szolgáltatásonként eltérő lehet.

A határozott idejű szerződés automatikusan, az előfizetői szerződésben meghatározott feltételek mellett határozatlan idejű szerződéssé alakul, ha a határozott idő lejáratára előtt a szerződéses jogviszony megszüntetése céljából az Előfizető írásbeli nyilatkozatot nem terjeszt elő, illetve

rátaló magatartással, ha a határozott idő lejáratát követően az Előfizető a szolgáltatást továbbra is, legalább egy alkalommal igénybe veszi.

Legrövidebb szerződési időszak határozatlan idejű szerződés esetén egy hónap.

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

8.1. Egyoldalú szerződésmódosítás

A szerződés általában a felek egyező akaratával módosítható. A szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni azzal, hogy a Szolgáltató – amennyiben az Előfizető módosítási kérelmét elfogadja – a kérelmet a kérelem benyújtásának az ügyfél azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő beérkezésétől számított, lehetőség szerinti 5 napon belül, de legfeljebb 30 napon belül teljesíti, kivéve az áthelyezést. A módosított díjfizetési kötelezettség kezdő időpontja az előfizetői módosításra vonatkozó igény teljesítésének időpontjával esik egybe. E pontban foglalt rendelkezésektől a Szolgáltató és az Előfizető egyező akarata esetén el lehet térni.

A Szolgáltató jogosult negyedévente egy alkalommal az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani, ha a szolgáltatás minőségi javítása érdekében a beérkezett ügyféligenyek alapján ez szükséges, azzal, hogy a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását. A Szolgáltató emellett jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani, ha azt jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja.

Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó módosítás.

Ekkor a Szolgáltató köteles az ÁSZF megváltozását a módosítás hatályba lépését megelőzően 30 nappal az ügyfélszolgálatán közzétenni, és erről az előfizetőt értesíteni az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt. Ebben az esetben az Előfizető jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására, mely esetben az előfizetői szerződés rendes felmondására vonatkozó következmények érvényesek.

Amennyiben az egyoldalú módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az Előfizető az előfizetői szerződést ilyen esetben azonban akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott

időtartam alatt igénybe veszi és az előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja az előfizetői szerződést, a Szolgáltató az előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

A Szolgáltató nem köteles a jelen pontban foglalt értesítési határidőt az általános szerződési feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

A szolgáltatási díjak minden év január 1. napjától a Központi Statisztikai Hivatal által megállapított előző évi fogyasztói árindex mértékének figyelembe vételével módosulhatnak, valamint a szolgáltatás díját a Szolgáltató jogosult év elején és év közben is egyoldalúan módosítani, amennyiben azt a gazdálkodását, illetőleg a szolgáltatást befolyásoló körülmények indokolják. Ezek különösen az alábbiak lehetnek:

- üzemeltetési, működési költségek emelkedése,
- hálózat műszaki korszerűsítése,
- jogszabály módosulása.

A Szolgáltató vállalja, hogy egy adott szolgáltatáscsomag előfizetési díját éves átlagban nem emelheti az infláció mértékének kétszeres összegénél nagyobb mértékben, kivéve ha gazdasági működése tisztességes üzleti nyereséggel az adott területen nem biztosított (csúszó árklauzula).

A Szolgáltató díjmódosítás esetén a hatálybalépést megelőzően 30 nappal köteles az előfizetőt értesíteni és a változásról az ügyfélszolgálatán tájékoztatót közzétenni.

8.2. Kétoldalú szerződésmódosítás

Minden más esetben a Szolgáltató jogosult kétoldalú módosítást kezdeményezni, ebben az esetben az előfizetői nyilatkozattétel elmulasztása - mint ráutaló magatartás - a külön jogszabályban meghatározott esetek kivételével elfogadásnak minősül. Vita esetén a Szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a módosításról az előfizetőt a törvényben előírt módon és időpontban értesítette.

8.3. Változás az Előfizető adataiban

Az Előfizető köteles az adataiban, valamint képviselőjének személyében, továbbá jogállásában, gazdálkodásában bekövetkezett változásokról a Szolgáltatót a változás bekövetkeztétől számított legfeljebb 8 napon belül írásban tájékoztatni. Az Előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni. A Szolgáltató az említett előfizetői adatok megváltozására vonatkozó bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését követelheti az előfizetőtől.

8.4. Átírás

A Szolgáltató az Előfizető kérésére az általános szerződési feltételekben foglaltak szerint módosíthatja az előfizetői szerződést, ha az Előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be, és helyhez kötött szolgáltatás esetében a szolgáltatás igénybevételének helye nem változik (átírás). Átírás esetén az Előfizető nem köteles belépési díjat fizetni. Az átírás esetén fizetendő díj összege jelen ÁSZF 2. sz. mellékletében található. Az átírás teljesítésének határideje az átírás kérelmezésétől számított 15 nap. Ezen határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmadával megegyező összegű kötbérre kötelezhető, melynek összegét a Szolgáltatónak a kötbérigény jogosságának megállapítását követően kibocsátott számlán kell jóváírnia. Nem lehet a jelen pontot alkalmazni, ha az előfizetőnek vagy a kérelemben megjelölt jogutódjának az átíráskor díjtartozása volt

8.5. Áthelyezés

Az áthelyezés szabályait jelen ÁSZF 1. sz. melléklete tartalmazza.

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

9.1. A szolgáltatás az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt, és/vagy a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt szünetelhet.

9.2. Szolgáltatás szünetelése az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt:

9.2.1. Az előfizetőnek a szüneteltetésre vonatkozó kérelme alapján a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását köteles szüneteltetni, amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik. Az Előfizető ilyen irányú kérelmének végrehajtását a Szolgáltató a kérelem kézhezvételét követő legfeljebb 15 napon belül teljesíti. Ekkor a szünetelés a kezdő időpontjától a visszakapcsolás, vagy az előfizetői szerződés megszűnésének időpontjáig tart. A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. A szüneteltetés az előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti.

Szolgáltatás szünetelésének kérhető legkisebb összefüggő időtartama egy hónap lehet. A szünetelés kezdete az előfizető által megjelölt hónap első napja. A szolgáltatás szünetelését egy naptári éven belül többször is lehet kérni, de az összességében nem haladhatja meg a hat hónapot. A szünetelés időtartama az előfizető által vállalt hűségidőbe nem számít bele.

Ha az előfizetői szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az előfizetőt csak csökkentett díj fizetésére lehet kötelezni, amely a havi előfizetési díj 75% a. A szolgáltatás aktiválásáért és a visszakapcsolásért a szolgáltató külön díjat számíthat fel. Az aktiválás és a visszakapcsolás díját az 1-2. sz. mellékletek tartalmazzák.

A szüneteléssel kapcsolatos díjakat a szünetelés bejelentésekor előre, egy összegben kell megfizetni.

9.2.2. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató részére az esetleges díjtartozás megfizetésének céljából vagyoni biztosítékot nem adott és a Szolgáltató által az Előfizető részére kiállított számlában szereplő díjat az ott jelzett fizetési határidő lejáratáig nem egyenlíti ki, úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását **korlátozhatja**. Ekkor a **korlátozás** a kezdő időpontjától a visszakapcsolás, vagy az előfizetői szerződés felmondás útján történő megszűnésének időpontjáig tart. A **korlátozás** ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. Amennyiben az Előfizető több előfizetéssel is rendelkezik, és azok bármelyikével kapcsolatban megszegi a jelen általános szerződési feltételekben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben foglaltakat, úgy a Szolgáltató jogosult a fentebb ismertetett szankciót az Előfizető összes előfizetésén egyidejűleg azonnali hatállyal alkalmazni. Amennyiben az Előfizető a díjtartozást kiegyenlíti, úgy a Szolgáltató köteles a korlátozást megelőző állapot visszaállításáról gondoskodni.

9.2.3. Amennyiben az Előfizető a szolgáltatás használata során a szolgáltatást oly módon veszi igénybe, hogy annak következtében a szolgáltatást, vagy annak minőségét bármilyen módon befolyásolja, úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását korlátozhatja.

9.2.4. Ha az Előfizető a szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol, úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását **korlátozhatja**.

9.2.5. A Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért a 2. mellékletben szereplő díjat számolhat fel.

A szolgáltatásnak az Előfizető érdekkörében felmerülő szünetelésével kapcsolatban okozott károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

9.3. A szolgáltatás szünetelése a Szolgáltató érdekkörében bekövetkező ok esetén.

Ha az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére az Előfizető előzetes, 15 nappal korábban történő értesítése mellett a hálózat-átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - más műszaki megoldás hiányában - kerül sor, ez alkalmanként és naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg (-rendszeres karbantartás). Az ilyen szüneteltetés időtartama a rendelkezésre állás időtartamába nem számít bele.

Rendszeres karbantartásnak nevezzük azon technikai eszközeink üzemképes állapotban való tartására vonatkozó karbantartási tevékenységeit, amely biztosítja a karbantartás hatására a minőségi célértékek elérésének folyamatos fenntartását. A rendszeres karbantartás biztosítja az üzemelés hatására fokozatosan csökkenő üzembiztonság időszakonkénti növelését, lassítva ezzel

a technikai eszközök elhasználódásának folyamatát. Rendszeres karbantartásba tartoznak azok a tevékenységek, amelyek a szolgáltatás nyújtásához szükséges kiszolgáló eszközök meghibásodásának megelőzése érdekében karbantartási munkákat igényelnek. (pl. diszkbővítés, stb.)

Rendszeres karbantartási munkákat minden héten szerdán 24.00-06.00 között lehet elvégezni, ettől eltérő időpontban végzett karbantartás az Előfizető 15 nappal korábban történő értesítése mellett lehetséges.

Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre - ide nem értve az általános szerződési feltételekben meghatározott rendszeres karbantartást -, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles.

10. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának-, illetve az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei

10.1. A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást az Előfizető előzetes vagy egyidejű értesítése mellett az alábbi esetekben korlátozhatja, vagy csökkentheti annak minőségi vagy más jellemzőit:

- a.) Amennyiben az előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van és az Előfizető a Szolgáltató részére az esetleges díjtartozás megfizetésének céljából vagyoni biztosítékot nem adott Amennyiben az Előfizető a díjtartozást kiegyenlíti, illetve a díjtartozás kiegyenlítését követően a visszakapcsolási igényt a Szolgáltatónak jelzi, úgy a Szolgáltató köteles a szolgáltatás korlátozását, minőségi vagy más jellemzőinek csökkentését haladéktalanul megszüntetni.
- b.) Amennyiben az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.
- c.) Az előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltató a híváskezdeményezés forgalmi szolgáltatást igénybevevő közvetítő Szolgáltató megkeresése esetén is korlátozhatja az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatás igénybevételét, ha a jelen bekezdés a.) és c.) pontjaiban meghatározott feltételek az Előfizető által a közvetítőválasztás bevezetésének és alkalmazásának feltételeiről szóló jogszabály szerint választott közvetítő Szolgáltató vonatkozásában állnak fenn.

10.2. Amennyiben az Előfizető több előfizetéssel is rendelkezik, és azok bármelyikével kapcsolatban megszegi a jelen általános szerződési feltételekben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben foglaltakat, úgy a

Szolgáltató jogosult a 10.1 pont szerinti szankciót az Előfizető összes előfizetésén egyidejűleg azonnali hatállyal alkalmazni.

10.3. A Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért a 2. mellékletben szereplő díjat számolhat fel.

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

11.1. A szerződés felmondásának szabályai az Előfizető részéről

Az Előfizető bármikor, indoklás nélkül, a 13.2. pontban részletezett, az ügyfél azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában írásban, 8 napos felmondási idővel jogosult a szerződést jogkövetkezmények nélkül felmondani. Az előfizetői szerződés megszűnésének napja az írásbeli felmondásnak a Szolgáltatóhoz való megérkezését követő 8. nap.

A szerződés Előfizető részéről történő felmondása az előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

Határozott vagy határozatlan idejű szerződést az Előfizető a Szolgáltató súlyos szerződésszegése esetén jogosult azonnali hatállyal felmondani, amennyiben az Előfizető előzetes írásbeli felszólítása ellenére a Szolgáltató 15 napon belül szerződésszegését nem orvosolja. Azonnali hatályú felmondás esetén a szerződés a felmondás időpontjában szűnik meg.

Amennyiben a szolgáltató és az előfizető között határozott idejű szerződés jött létre és ezért az előfizető díjkedvezményben részesült akkor az előfizető csak a szerződésben vállalt feltételek betartásával mondhatja fel jogkövetkezmények nélkül.

11.2. A szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről

11.2.1. Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje a 11.2.4. és 11.2.5. pontban meghatározottak kivételével 60 nap.

A Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértí vevényes levélben köteles megküldeni, kivéve, ha az előfizetőt a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a Szolgáltató nem rendelkezik az Előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ez utóbbi esetben a Szolgáltató az előfizetőt a szerződés felmondásáról egyéb módon is értesítheti.

11.2.2. Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, és az Előfizető ezzel együtt nem kéri kifejezetten a szerződés megszüntetését, úgy az előfizetői szerződés nem

szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

11.2.3. A felmondásnak tartalmaznia kell:

A felmondás indokát, a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját,

Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását arról, hogy a szerződésszegés megszüntetése egyben a Szolgáltató részéről történő felmondást is semmissé teszi.

11.2.4. A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést 15 napos határidővel mondhatja fel a következő esetekben:

a.) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követő 3 napon belül sem szünteti meg. A Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését veszélyeztető cselekmények különösen:

1. Az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőségi tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott.

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 jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.

d.) az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

11.2.5. A Szolgáltató 30 napos felmondási idővel mondhatja fel az előfizetői szerződést a következő esetekben

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

11.3. A Szerződés azonnali hatályú megszüntetése a Szolgáltató részéről

Ha az Előfizető írásban akként nyilatkozik, hogy a szolgáltatást nem kívánja igénybe venni, és a szerződés megszűnését kívánja, ezzel szemben ténylegesen használja azt, és a díját a kiállított számlán feltüntetett fizetési határidőig nem fizeti meg, akkor a Szolgáltató jogosult arra, hogy az előfizetőt a szolgáltatásból kizárja és az előfizetői szerződést azonnali hatállyal megszüntesse. A szerződés ilyen formában történő megszüntetése nem mentesíti az előfizetőt a tényleges használat díjainak megfizetése alól.

11.4. Az előfizetői szerződés megszűnésének egyéb esetei, illetve következményei

Az előfizetői szerződés a Felek közös akaratával is megszüntethető, illetve megszűnik bármely szerződő Fél jogutód nélküli megszűnése, illetve az egyéni Előfizető halála esetén.

Az előfizetői szerződés megszűnését követően a Szolgáltató az előfizetővel csak abban az esetben köt új előfizetői szerződést, ha az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételéből eredő díjtartozása nem áll fenn, vagy a korábbi előfizetői szerződés megszűnését nem az Előfizető hibájából eredő, 1 éven belüli felmondás okozta. Ha az Előfizető tartozását csak jelentős késedelemmel egyenlítette ki, és a szerződést a Szolgáltató a díjfizetési kötelezettség megszegése miatt szüntette meg, úgy a Szolgáltató jogosult arra, hogy az újabb szerződéskötést az Előfizető által korábban felhalmozott tartozás legfeljebb kétszeres összegének megfelelő előleg megfizetéséhez kösse.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az előfizetői szerződés megszűnését követő 6 hónap letelte után az Előfizető e-mail címét / e-mail címeit a Szolgáltató újra felhasználhatja. Az Előfizető a Szolgáltatóval szemben erre hivatkozással semmiféle kártérítési igényt nem érvényesíthet.

A szerződés megszűnése az előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. Az Előfizető túlfizetése esetén a Szolgáltató a túlfizetés mértékéig, az Előfizető írásbeli kérésére az abban meghatározott bankszámlaszámra vagy postai címre teljesítve köteles a díjvisszatérítésre. Bruttó 1000 Ft alatti túlfizetést a Szolgáltató nem fizet vissza, az a következő számlából jóváírásra kerül, illetve személyesen az ügyfélszolgálaton felvehető.

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén Előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy a szolgáltatás hozzáférési pont leszerelése céljából teljes körűen együttműködik a Szolgáltatóval és az előzetesen egyeztetett időpontban lehetőséget biztosít a használatába bocsátott eszközök visszavételezésére. Kötelezettséget vállal továbbá arra, hogy e végberendezéseket, illetve technikai eszközöket a szerződés megszűnésekor üzemképes, sértetlen állapotban bocsátja a Szolgáltató rendelkezésére. Amennyiben erre az egyeztetés kezdeményezését követő 30 napon belül saját hibájából nem kerül sor, úgy kötelezettséget vállal a végberendezések értékének teljes körű megtérítésére.

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 11.2.4. vagy 11.2.5. pontban foglalt feltételek teljesültek, valamint a harmadik Szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.

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

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

12.1.1. A Szolgáltató hibabejelentő szolgálata az ügyfélszolgálattal azonos elérhetőségű, eljárása a hibabejelentés és egyéb bejelentések során azonos.

Az ügyfélszolgálati szolgáltatás addig áll a használó rendelkezésére, amíg az Előfizető a jelen ÁSZF-nek megfelelően fizeti a szolgáltatás díját.

12.1.2. A Szolgáltató köteles ügyfélszolgálatot működtetni, ahol az Előfizető közvetlenül jelezheti a szolgáltatás meghibásodását.

12.1.3. Az Előfizető a hibát az ügyfélszolgálati helyeken, címeken, telefonszámokon és e-mail címen jelentheti be. A Szolgáltató a hiba bejelentése után haladéktalanul megkezdí a hibabehatárolást.

12.1.4. A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrizni. A Szolgáltatónak a hibabejelentést az Előfizető részére vissza kell igazolnia, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba kell vennie.

A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

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

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

- a.) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel;
- b.) a hiba kijavítását megkezdte;
- c.) a hiba kijavítását 72 órán belül nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére hány százalékos díjcsökkentést nyújt.

Amennyiben a szolgáltatás hibája, hibás működése más Szolgáltató (pl. helyi távközlési Szolgáltató, vagy műsorelosztó) hatáskörében felmerülő hiba miatt következett be, úgy a Szolgáltató vállalja azt, hogy erről mind az érintett Szolgáltatót, mind az előfizetőt értesíti.

12.2. Hibaelhárítási célértékek

A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult hibát annak bejelentésétől legfeljebb 72 órán belül kijavítani.

Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében és az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására a jelen pont szerinti rendelkezésre álló határidő a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól az Előfizető által megjelölt új alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

12.3. Kártérítés, kötbér

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

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

12.3.3. Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző, az előző hat hónapban az Előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa.

12.3.4. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy

napra vetített összeg. Ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltatónak a 12.3.3. pontban meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

A Szolgáltató a kötbért havi, vagy annál rövidebb díjfizetési kötelezettség esetén a következő elszámolás alkalmával az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, és az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az Előfizető választása szerint a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül az Előfizető által írásban vagy elektronikus levélben jelzett bankszámlára vagy magyarországi címre az Előfizető részére egy összegben, a kötbér jóváírását követően előálló túlfizetéssel megegyező összegben visszafizeti, amennyiben a kötbér összege 100 Ft-nál magasabb.

Havinál hosszabb díjfizetési kötelezettség esetén a Szolgáltató a kötbért a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül helyesbítő számlán írja jóvá az előfizetőnek és az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az Előfizető választása szerint az Előfizető által írásban vagy elektronikus levélben jelzett bankszámlára vagy magyarországi címre bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül azt az Előfizető részére egy összegben a kötbér jóváírását követően előálló túlfizetéssel megegyező összegben visszafizeti, amennyiben a kötbér összege 100 Ft-nál magasabb.

12.3.5. A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a Szolgáltató szolgáltatása nem vagy nem kielégítően működik, továbbá ha a Szolgáltató számlázása eltér a szerződésben foglaltaktól. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, melyek abból kifolyólag merülnek fel, hogy az Előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

12.3.6. A Szolgáltató mindent megtesz a szolgáltatás mindenkorai hatékonyságának és folyamatosságának biztosítása érdekében. A Szolgáltató a jelen szerződés alapján nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyeket a szolgáltatása érdekkörén kívül eső meghibásodásából vagy elégtelenségéből adódtak.

12.3.7. A szolgáltatás hozzáférés részeként az Előfizető által használatba vett technikai eszközök, illetve berendezések használatával kapcsolatosan az Előfizető köteles gondoskodni a szolgáltatás működéséhez szükséges technikai feltételekről, így különösen kapcsolt vonali hozzáférés esetén saját előfizetésű közcélú távbeszélő szolgáltatásról. Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezések (végberendezés) elhelyezését és üzembe állítását a felek által előzetesen egyeztetett időpontban véghez vigye. Az Előfizető köteles a Szolgáltató által felszerelt, használatba adott műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni. Amennyiben a hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a

Szolgáltató által használatba adott műszaki berendezésből adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket a Szolgáltató számlája alapján köteles az Előfizető a Szolgáltató számára megfizetni. Az Előfizető köteles a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt technikai eszközök és berendezések teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendelepszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért - felróhatóságtól függetlenül- helytállni.

12.4. HELPDESK (Műszaki tanácsadó szolgálat):

A HELPDESK szolgáltatás a Szolgáltató előfizetői által elérhető segítő szolgáltatása, amely lehetővé teszi, hogy az előfizetők bejelenthessék a szolgáltatással kapcsolatos problémáikat. A Szolgáltató képviselője, ha ez lehetséges, azonnal szóban válaszol a feltett kérdésekre. Szükség szerint egyeztetett időpontban visszahívja és tájékoztatja az előfizetőt. A Szolgáltató képviselője az ügyfél tájékoztatásával egyidejűleg mindent megtesz annak érdekében, hogy az Előfizető problémájára a lehető leggyorsabban válasz, illetve megoldás szülessen. A Szolgáltató HELPDESK csoportja az ügyfélszolgálattal megegyező módon érhető el. A HELPDESK szolgáltatás a szolgáltató honlapján feltüntetett időszakokban az ügyfélszolgálati iroda nyitvatartási idején túl is elérhető.

13. Az ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése).

13.1.1. Az Előfizető a szolgáltatással kapcsolatos észrevételeit az ügyfélszolgálaton teheti meg. Az ügyfélszolgálat az előfizetőnek a szolgáltatással kapcsolatban - írásban, e-mail-en vagy személyesen tett - észrevételét, reklamációját kivizsgálja. Díjreklamáció esetében erről az észrevétel, reklamáció az ügyfél azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő benyújtásától számított 30 napon belül, egyéb esetben 60 napon belül, a bejelentéssel megegyező módon, általában írásban vagy e-mail-en tájékoztatja az előfizetőt. Telefonon érkező észrevétel, reklamáció esetén a Szolgáltató az észrevétel, reklamáció természetétől függően, - indokolt esetben - írásban vagy e-mail-en válaszol. A Szolgáltató a számla esedékességétől számított 6 hónapon túl számlareklamációt nem fogad el.

13.1.2. Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése

Előfizetői panaszokkal, bejelentésekkel a Szolgáltató érdemben csak azt követően kezd el foglalkozni, hogy az Előfizető előfizetői minőségét az ügyfél azonosítóval és a hozzá tartozó jelszóval igazolta. Az ügyfél azonosító hiányában szóbeli bejelentések, panaszok esetén a Szolgáltató igazolásként legalább 3, a Szolgáltató által az adott bejelentés fogadásakor kiválasztott és az Előfizető által megadott, csak az előfizetőre jellemző adat helyes visszamondását fogadja el.

Írásbeli bejelentések, panaszok esetén igazolásként a Szolgáltató nyilvántartásában szereplő névvel és címmel ellátott postai levelet, elektronikus úton történő megkeresés esetén pedig az Előfizető egyedi email címéről érkező megkereséseket fogadja el a Szolgáltató.

- 13.1.2.1. Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a díjreklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizető szerződést a 11.2.5. pontban foglaltak szerint felmondani.
- 13.1.2.2. Ha az Előfizető a bejelentését a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, úgy a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.
- 13.1.2.3. Attól a naptól, amikortól a Szolgáltató számlázási rendszerének zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja, a Szolgáltató akkor is a 13.1.2.1. pont szerint jogosult eljárni, ha az Előfizető a bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be. A tanúsítás megtörténtéről a Szolgáltató értesíti az előfizetőt és ügyfélszolgálatán tájékoztatást ad.
- 13.1.2.4. Ha a Szolgáltató az előfizetői bejelentésnek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja vagy azt az Előfizető választása szerint az Előfizető által írásban vagy elektronikus levélben jelzett bankszámlára vagy magyarországi címre az Előfizető részére egy összegben visszafizeti, amennyiben az előfizetőnek nincs a Szolgáltatóval szemben fennálló lejárt díjtartozása. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével. Bruttó 100 Ft alatti túlfizetést a Szolgáltató nem térít vissza.
- 13.1.2.5. Az Előfizető kérésére a Szolgáltatónak biztosítania kell, hogy az Előfizető az adatkezelési szabályok figyelembe vételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.
- 13.1.2.6. Az előre fizetett díjú előfizetői szolgáltatások kivételével a Szolgáltató az Előfizető részére kiállított számlához csatolt mellékletben az Előfizető által fizetendő díjakat külön jogszabályban meghatározott bontásban köteles feltüntetni.
- 13.1.2.7. A Szolgáltató az Előfizető kérésére a kiállított számlához köteles a 13.1.2.6. pontban meghatározotknál részletesebb számlamellékletet csatolni (részletező), amely magában foglalja a díj kiszámításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat tartalmazó kimutatást.
- 13.1.2.8. A 13.1.2.6. és a 13.1.2.7. pontokban meghatározott számlamelléklet - egyéni Előfizető részére elektronikus vagy nyomtatott, más Előfizető részére elektronikus formában történő - kiadását a Szolgáltató külön díj fizetéséhez nem kötheti.

13.2. VIS MAIOR

Egyik fél sem felel a szerződés szerinti kötelezettsége teljesítéséért azon esetekben, amikor olyan, bármely fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmények (VIS MAIOR) merülnek fel, amelyek megakadályozzák a szerződés teljesítését, illetőleg a szolgáltatás igénybevételét. Ilyen körülmények különösen: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, súlyos energia-ellátási zavar vagy természeti katasztrófa, munkabeszüntetés, a honvédelmi törvény, rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés.

13.3. Hangfelvételek készítése és kezelése

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett hívásokról hangfelvételt készítsen, amiről a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. Amennyiben a hívó fél a hangrögzítéshez nem járul hozzá, akkor az adott ügy csak személyesen intézhető. A Szolgáltató - amennyiben a Szolgáltató a beszélgetést rögzítette - a hanganyagot a hívó fél kérésére a tárolási időn belül rendelkezésre bocsátja. A Szolgáltató a rögzített hanganyagokat a rögzítés napját követően maximum 1 évig tárolja.

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

14.1. A jelen fejezetben rendezett kérdések a 12.-13. pontban szabályozottak.

14.2. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

Ha az Előfizető a hibás teljesítéssel kapcsolatos Szolgáltatói állásfoglalást vitatja, a Nemzeti Hírközlési Hatóságtól kérheti, hogy az nyilatkozzék a Szolgáltató által végzett hiba megállapítás és hibakijavítás megfelelőségéről, továbbá az Előfizető a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez is fordulhat. Az Előfizető követelését - az előzőektől függetlenül - bíróság előtt is érvényesítheti.

Az Előfizető a Szolgáltatóval szemben fennálló követelését az elévülési időn belül bíróságon érvényesítheti. Az elévülési idő 1 év.

Az Előfizető jogviszonyból eredő esetleges vitás kérdéseik rendezésére szerződő felek a Szolgáltató székhelye szerint illetékes bíróság kizárólagos illetékességét kötik ki.

15. Előfizetői végberendezés (készülékek) csatlakoztatásának feltételei

Az Előfizető a hálózathoz csak az alapvető követelményeknek megfelelő, így különösen belföldön megfelelő típusengedéllyel vagy megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkező televíziós és rádiófrekvenciás jelek vételére alkalmas végberendezést (tv és rádió vevőkészüléket)

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

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.

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 vevőkészülék 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.

A készülék 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 az 1. sz. melléklet szerinti kiszállási és behangolási díj ellenében végzi el.

Az Előfizető vevőkészülékének hibájára vagy alkalmatlanságára vonatkozó esetleges viták eldöntésére a hírközlési hatóság jogosult. Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételten jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, úgy a Szolgáltató jogosult a hatósággal közösen azt elvégezni. Amennyiben a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit (1. sz. melléklet szerint meghatározott vizsgálati díj, valamint a hatóság által a Szolgáltatóval szemben érvényesített további díj) a Szolgáltató jogosult az Előfizetőre áthárítani.

A Szolgáltató jogosult az Előfizetőnél a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot és berendezéseket ellenőrizni. Ha ellenőrzése során hiányosságokat tapasztal, az Előfizetőt felszólítja annak 15 napon belüli megszüntetésére, ennek eredménytelensége esetén a végberendezés üzemem kívül helyezésére. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató írásbeli felszólításának nem tesz eleget, a Szolgáltató az előfizetői szerződést felmondhatja.

16. Adatkezelés, adatbiztonság

A Szolgáltató adatkezelésre, illetve adatbiztonságra vonatkozó rendelkezéseit jelen ÁSZF 3. számú mellékletét képező adatbiztonsági szabályzat tartalmazza.

17. Előfizetői szolgáltatások díja, ezen belül egyszeri díjak, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, kedvezmények és díjfizetés

nélküli szolgáltatások, a kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei, a díjfizetés és a számlázás módja és ideje, a díjnak az Előfizető igénye szerinti előre történő megfizetésére vonatkozó szabályok

A díjazás és számlázás alapelveit, továbbá a díjakat a jelen ÁSZF 1. és 2. számú melléklete tartalmazza.

17.1. Egyszeri és rendszeres díjak

Az Előfizető a Szolgáltató egyes nem rendszeres szolgáltatásaiért alkalmanként az 1. sz. mellékletek szerinti egyszeri díjakat köteles fizetni.

Az Előfizető az előfizetői szolgáltatásokért az 1. sz. melléklet szerinti rendszeres díjakat köteles fizetni. Rendszeres díjak: havi előfizetési díj, jeltovábbítási díj, csökkentett előfizetési díj, kihelyezett hírközlési berendezés használati díj valamelyike vagy mindegyike az egyedi szerződés tartalmától függően.

A folyamatos előfizetői szolgáltatások díjfizetési gyakorisága az Előfizető választása szerint, amennyiben a Szolgáltató felkínálja az előfizetőnek a választás lehetőségét:

- a) (naptári) havi előfizetés
- b) (naptári) negyedéves előfizetés
- c) (naptári) féléves előfizetés
- d) (naptári) éves előfizetés

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

Az egyes díjak fogalmát az ÁSZF 17.2. pontja tartalmazza.

Amennyiben a Szolgáltató lehetőséget biztosít naptári féléves és éves előre fizetésre, 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.

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-nél 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-nek megfelelő szerződést kötni, ha az Előfizető az akcióban nem kíván részt venni, vagy nem felel meg a meghirdetett feltételeknek.

Akciós kedvezmény lehet:

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

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

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

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.

Akció meghirdetése esetén a Szolgáltató a kedvezményes előfizetői szerződésben jogosult az Előfizető szerződésmódosítási és felmondási jogának gyakorlását meghatározott időre kizárni. Amennyiben az Előfizető ennek ellenére nem a Szolgáltató hibája miatt felmondja a szerződést, az adott akciós kiírásban megjelölt jogkövetkezmények terhelik.

A Szolgáltató jogosult az igénylőt az akcióból kizárni, ha nem felel meg az akciós szabályoknak. A kizárás okai elsősorban az, ha

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

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 megtévesztette. 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.

Amennyiben az Előfizető valamely ideiglenes akció keretében kötött szerződésben vállalta, hogy valamely szolgáltatást az akcióban meghirdetett feltételekkel valamely határozott ideig igénybe vesz, a meghatározott időtartam alatt az Előfizető általi előfizetői szerződés felmondása,

szüneteltetése vagy módosítása, vagy a Szolgáltató által az Előfizető szerződésszegése vagy díjhátraléka miatti felmondás esetén az Előfizető a kapott kedvezményt elveszti. A kedvezmény elvesztése alapján az Előfizető köteles a Szolgáltatónak a kedvezmény elvesztésére jogosító időpontban egy összegben megfizetni az akciós kedvezmény igénybe vételének időpontjától visszamenőleg az akció nélküli (ÁSZF szerinti) és az akciós díjak (ideértve az igényléskor fizetendő díjakat is) közötti különbözetet, annak a Ptk. szerinti késedelmi kamatával együttesen.

A Szolgáltató általi és Előfizetőre hátrányos egyoldalú szerződésmódosítás esetén való eljárás szabályait a 8.1. pont tartalmazza.

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 utólag esedékesek.

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

- a) készpénzzel az ügyfélszolgálati irodában, díjbeszedőnél illetve helyi megbízottnál
- b) a Szolgáltató által biztosított vagy az Előfizető által indított készpénz átutalási utalvánnyal (csekkkel)
- c) csoportos beszedési megbízás alapján lakossági folyószámláról pénzügyintézeti átutalás, amennyiben a Szolgáltató e díjfizetési lehetőséget biztosítja
- d) Előfizető részéről történő pénzügyintézeti átutalás
- e) felhatalmazó levél alapján az Előfizető pénzforgalmi számlája terhére azonnali beszedési megbízás, amennyiben a Szolgáltató e díjfizetési lehetőséget biztosítja.

A c)-e) pontok szerinti fizetési módnál az Előfizető kötelezettsége a befizetés azonosításához szükséges adatok feltüntetése, melynek elmulasztásából vagy hiányos teljesítéséből eredő következmények az Előfizetőt terhelik.

A Szolgáltató az esedékes díjakról az esedékesség hónapjában számlát küld az Előfizetőnek, a számla összegét az azon feltüntetett határnapig kell kiegyenlítenie. A fizetési határidő nem lehet kevesebb a számla keltétől számított 8 naptári napnál. Ha az Előfizető a számlát a tárgyhoz 25-éig nem kapja meg, úgy ezt a Szolgáltató ügyfélszolgálatának köteles haladéktalanul bejelenteni és számlamásolatot igényelni. Az ezen okból kiállított számlamásolat díjmentes.

A Szolgáltató a fel nem számított vagy tévedésből be nem szedett egyszeri és rendszeres díjat vagy költséget az esedékesség napjától számított egy éven belül számlázhatja.

A számla kiegyenlítése elsősorban az Előfizető által az előfizetői szerződésben megjelölt módon, vagy a jogszabályban megállapított valamennyi fizetési mód igénybevételevel történhet. A Szolgáltató az összeg folyószámlájára kerülését ellenőrzi és nyilvántartásában kimutatja, ügyfélszolgálat útján az Előfizetőt érdeklődése esetén befizetéseiről tájékoztatja.

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 kimentí.

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

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.

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.

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 esetleges díjhátralék biztosítékeként az Előfizetőtől vagyoni biztosítékot kérhet. Vagyoni biztosíték/Biztosíték fajtái:

a) ingón vagy ingatlanon alapított jelzálogjog, melynek összege az Előfizetőt terhelő havi rendszeres előfizetési díj összegének ötszöröse, és amelynek alapításával kapcsolatos költségek ugyancsak az Előfizetőt terhelik.

b) pénzbeli óvadék: Amennyiben az Előfizető egy éven belül kétszer tizenöt napos fizetési késedelembe esik, a Szolgáltató jogosult az Előfizetőt pénzbeli vagyoni biztosíték, mint óvadék nyújtására felhívni. Az 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.

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

17.2.1. Adminisztrációs díj

Az Előfizető kérése alapján a Szolgáltató által készített számlamásolat, valamint bármely személy kérésére 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. Továbbá ideértendő a szerződésmódosítási díj, mely egyes esetekben nem díjmentes (1. sz melléklet).

17.2.2. Aktiválási díj

Digitális szolgáltatás igénybevételéhez a set-top box berendezés – szolgáltató illetékes ügyfélszolgálatán történő – aktiválásának díja és amelyet a bekapcsolási /rácsatlakozási díj nem tartalmaz. Aktiválási díj megfizetésére az előfizető digitális szolgáltatásra irányuló előfizetői szerződés megkötése esetén, valamint analóg szolgáltatásról digitális szolgáltatásra történő – előfizető által kezdeményezett és tárgyévben első programcsomag-változtatással járó – szerződésmódosítás esetén köteles.

17.2.3. 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.

17.2.4. Átírási díj

A Szolgáltató által az átírás esetén alkalmazandó egyszeri díj.

17.2.5. Belépési díj

A szolgáltatás igénybevételének lehetővé tétele érdekében, amennyiben a csatlakozás az 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 vevőkészülék – műsorcsomag csatornáira való – első behangolásának díját is.

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

17.2.6. Csökkentett előfizetési díj

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

17.2.7. 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. A rendszeres előfizetési díj nem tartalmazza az 1996. I. törvény 79. §-ban rögzített TV üzemben tartási díjat. Egyéni előfizető 2 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-csomagonként és a hálózat műszaki állapota szerint különbözhet.

Az előfizetési, illetve jeltovábbítási díjak alapjául szolgáló programcsomag-kiosztásokat, az Előfizetők által fizetendő előfizetési, illetve jeltovábbítási díjakat a jelen ÁSZF 1. számú melléklete tartalmazza.

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

17.2.8. Előfizető által fizetendő kötbér

Az Előfizető által előfizetett programcsomagtól magasabb szintű programcsomag jogellenes jelvételezése esetén az érvényes előfizetői szerződéssel rendelkező előfizető köteles — a Szolgáltatót terhelő, legalább 6 hónapos időszakban megvalósított előfizetői hely ellenőrzésre figyelemmel – a jogellenes jelvételezéssel érintett programcsomag hat havi díja 20%-ának megfelelő összegű kötbér megfizetésére.

17.2.9. Expressz kiszállási díj

Amennyiben ennek feltételei adottak, a szolgáltató a kiszállást az előfizető kérésére soron kívül teljesíti. Ez esetben a szolgáltató az előfizető kérésének elfogadásától számított hat órán belül a kiszállást expressz kiszállási díj ellenében teljesíti.

17.2.10. Fizetési felszólítás, fizetési meghagyás díja

A fizetési kötelezettségét határidőn belül nem teljesítő előfizető részére megalapozottan küldött tértivevényes ajánlott levél költsége és a fizetési felszólítás díja kiszámlázásra kerül.

Amennyiben a tartozás az előírt határidőn belül nem kerül rendezésre, Szolgáltató kérheti fizetési meghagyást. A fizetési meghagyás díja szintén kiszámlázásra kerül.

17.2.11. Jeltovábbítási díj

A szolgáltatás díjait az 1. sz. melléklet tartalmazza. A szolgáltatáson belül a rádiózásról és televíziózásról szóló 1996. I. tv. által meghatározott szolgáltatások (kötelezően elosztandó közszolgálati magyar nyelvű műsorjelek - MTV1, MTV2, Duna TV, Kossuth,- Petőfi,- Bartók Rádió) elosztása a legalacsonyabb díjú programcsomagban történik, melyek elosztásáért a Szolgáltató előfizetési díjat nem számít fel. A közszolgálati műsorok vételének díjmentessége nem érinti a rendszer fenntartásának és karbantartásának, azaz a jeltovábbításnak a költségeit, melyért kizárólag az 1. sz. mellékletben megjelölt mértékű jeltovábbítási díj fizetendő és amelyen túlmenően a Szolgáltató többletdíjat az Előfizetőkkel szemben nem érvényesít.

17.2.12. Készülék behangolási díj

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

17.2.13. Kiegészítő belépési díj

A normál csatlakozási feltételektől eltérő csatlakozás kiépítés esetén fizetendő díj, melynek mértékéről az igénylő és a Szolgáltató külön megállapodásban rendelkezik.

17.2.14. Kihelyezett hírközlési berendezés használati díja

Amennyiben a szolgáltatás igénybevételéhez hírközlési berendezésnek az előfizető ingatlanába történő kihelyezésére van szükség, a szolgáltató az eszközt az előfizető rendelkezésére bocsátja. Az előfizetői szerződés hatálya alatt a hírközlési eszköz használatáért a szolgáltató használati díj megfizetését írhatja elő.

17.2.15. Kihelyezett hírközlési berendezés megtérítési díj

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges kihelyezett hírközlési berendezés elvesztése, vagy megrongálódása esetén az előfizetőt kihelyezett hírközlési berendezés megtérítési díj, fizetési kötelezettség terheli. A kihelyezett hírközlési berendezés megtérítési díj összege berendezés típusonként eltérő lehet.

17.2.16. Kihelyezett hírközlési berendezés óvadék

Amennyiben a szolgáltatás igénybevételéhez hírközlési berendezésnek az előfizető ingatlanába történő kihelyezésére van szükség, a szolgáltató az eszközt az előfizető rendelkezésére bocsátja. Az előfizető ezen szolgáltatás megszűnése esetén a kihelyezett hírközlési berendezést rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban köteles a szolgáltatónak visszaadni. E kötelezettség teljesítésének biztosítékaul az előfizető kihelyezett hírközlési berendezés óvadékot köteles fizetni a szolgáltató részére a berendezés 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, ebben az esetben az óvadék összege a kár megtérítésére felhasználható. Az óvadék összege a kihelyezett hírközlési berendezésenként eltérő.

17.2.17. Ki- és visszakapcsolási díj

Amennyiben a szolgáltatás az Előfizető kérésére, vagy egyéb, az Előfizető érdekkörében eső okból kifolyólag szünetel, ki- és visszakapcsolási díj fizetendő.

17.2.18. Kiszállási díj

Az Előfizetőt kiszállási díj, fizetési kötelezettség terheli minden olyan esetben, amikor az előfizetői hozzáférési ponton 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, rádió, videó) az Előfizető külön kérésére kell ismételtlen beprogramozni,
- a szolgáltatás Előfizető érdekkörébe tartozó okból, vagy az Előfizető kérésére való korlátozása-, szünetelése kezdetén és végén, amennyiben az kiszállással jár
- az ÁSZF-ben megjelölt egyéb esetekben.

Az előfizető nem köteles a kiszállási díjat megfizetni, ha a kiszállásra a szolgáltató érdekkörében felmerült okból kerül sor.

17.2.19. Korlátozási díj

Amennyiben a szolgáltatás korlátozására kerül sor, korlátozási díj fizetendő.

17.2.20. Programcsomag módosítási díj

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

17.2.21. Rácsatlakozási díj

Rácsatlakozási díj megfizetésére az Előfizető abban az esetben köteles, ha az előfizető meglévő hálózattal rendelkezik az ingatlanon belül és a szolgáltatás igénybevétele érdekében erre kéri a rácsatlakozást. Így például rácsatlakozási díj fizetendő amennyiben a szolgáltató a már kiépült rendszeren új szerződés megkötése alapján teljesíti a szolgáltatást.

A rácsatlakozási díj mértéke az előfizetői hálózat függvényében-, továbbá egyéni és üzleti / intézményi előfizető esetén eltérő.

17.2.22. További vételi hely díja

A szolgáltatási címen lévő ingatlanba az előfizető kérésére egynél több vételi hely is létesíthető további vételi hely díja megfizetése esetén, melynek megfizetésére az előfizető további csatlakozásonként köteles, és amely a további csatlakozás kiépítése előtt esedékes.

17.2.23. 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.

17.2.24. Vizsgálati díj

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

17.2.25. Szabálytalan vételezés felderítési és elhárítási díja

Amennyiben az Előfizető harmadik fél számára a Szolgáltató tilalma ellenére továbbadja a szolgáltatást és az felderítésre kerül, a Szolgáltató külön figyelmeztetés nélkül megszünteti a szabálytalan vételezést. Ilyen esetben a díj felszámításra kerül az előfizető részére.

18. A szolgáltató választással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

Ez a pont műsorjel elosztás szolgáltatást esetén nem értelmezett.

19. Felügyeleti szervek elérhetősége

Az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az Előfizető a fogyasztóvédelmi szervekhez, szervezetekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

Ha az Előfizető a hibás teljesítéssel kapcsolatos Szolgáltatói állásfoglalást vitatja, a Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság Hivatalától illetve a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjétől kérheti, hogy nyilatkozzék a Szolgáltató által végzett hiba megállapítás és hibakijavítás megfelelőségéről, továbbá az Előfizető a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez is fordulhat.

Az Előfizető a 12. 4. és a 13. 3. 1. pontokban meghatározott bejelentésének elutasítása esetén jogosult a Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság Hivatalának illetve a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjének vizsgálatát kérni, vagy a 14. 2. pont szerint eljárni.

Az előfizetői panasz elutasítása esetén követendő eljárást egyebekben a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. Törvény 38. § (3) bekezdése tartalmazza.

Az Előfizető követelését - az előzőektől függetlenül - bíróság előtt is érvényesítheti.

19.1. Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság Hivatala Igazgatósága

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

19.2. NMHH ügyfélszolgálati irodák címe

Budapesti Iroda

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

Szegedi Iroda

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

Pécsi Iroda

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

Soproni Iroda

9401 Sopron, Kossuth L. u. 26. Telefon: (99) 518-500

Debreceni Iroda

4025 Debrecen, Hatvani u. 43. Telefon: (52) 522-122

Miskolci Iroda

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

19.3. Nemzeti fogyasztóvédelmi Hatóság

1088 Budapest, József krt. 6. Telefon: (1) 459-4800, FAX: (1) 210-4677

19.4. Területi Fogyasztóvédelmi Felügyelőségek

NFH Észak-alföldi Regionális Felügyelősége

4024 Debrecen, Szent Anna u. 36. Levélcím: 4002 Debrecen, Pf. 475.

Telefonszám: +36 52 533 924 Telefax: +36 52 327 753

E-mail: fogyved_eaf_debrecen@nfh.hu

Szolnoki Kirendeltség

5000 Szolnok, Kossuth L. út 2. Levélcím: 5001 Szolnok, Pf. 218.

Telefonszám: +36 56 513 336 Telefax: +36 56 514 306

E-mail: fogyved_eaf_szolnok@nfh.hu

Nyíregyházi Kirendeltség

4400 Nyíregyháza, Hősök tere 5. Levélcím: 4401 Nyíregyháza, Pf. 299.
Telefonszám: +36 42 500 694, +36 42 504 397 Telefax: +36 42 504 398
E-mail: fogyved_eaf_nyiregyhaza@nfh.hu

NFH Dél-alföldi Regionális Felügyelősége

6722 Szeged, Kossuth L. sgt. 17. Levélcím: 6701 Szeged, Pf. 12.
Telefonszám: +36 62 541 737 Telefax: +36 62 541 739
E-mail: fogyved_daf_szeged@nfh.hu

Kecskeméti Kirendeltség

6000 Kecskemét, Deák F. tér 3. Levélcím: 6001 Kecskemét, Pf. 209.
Telefonszám: +36 76 481 405 Telefax: +36 76 481 416
E-mail: fogyved_daf_kecskemet@nfh.hu

Békéscsabai Kirendeltség

5600 Békéscsaba, József A. u. 2-4. Levélcím: 5601 Békéscsaba, Pf. 284.
Telefonszám: +36 66 546 150, +36 66 546 151 Telefax: +36 66 546 140
E-mail: fogyved_daf_bekescsaba@nfh.hu

NFH Észak-magyarországi Regionális Felügyelősége

3300 Eger, Kossuth L. u. 9. Levélcím: 3301 Eger, Pf. 81.
Telefonszám: +36 36 515 598 Telefax: +36 36 323 587
E-mail: fogyved_emf_eger@nfh.hu

Miskolci Kirendeltség

3525 Miskolc, Városház tér 1. Levélcím: 3501 Miskolc, Pf. 589.
Telefonszám: +36 46 506 071 Telefax: +36 46 506 072
E-mail: fogyved_emf_miskolc@nfh.hu

Salgótarjáni Kirendeltség

3100 Salgótarján, Rákóczi út 36. Levélcím: 3101 Salgótarján, Pf. 308.

Telefonszám: +36 32 511 115 Központi szám: +36 32 511 116 Telefax: +36 32 511 118

E-mail: fogyved_emf_salgotarjan@nfh.hu

NFH Közép-magyarországi Regionális Felügyelősége

1052 Budapest, Városház u. 7. Levélcím: 1364 Budapest, Pf. 144.

Telefonszám: +36 1 328 0185 Telefax: +36 1 411 0116

E-mail: fogyved_kmf_budapest@nfh.hu

Fogyasztókapcsolati Iroda

1088 Budapest, József krt. 6.

Telefonszám: + 36 1 459 4999, +36 1 459 4836, +36 1 459 4833, +36 1 459 4832

NFH Dél-dunántúli Regionális Felügyelősége

7400 Kaposvár, Fő u. 57. Levélcím: 7401 Kaposvár, Pf. 76.

Telefonszám: +36 82 510 868 Telefax: +36 82 510 661

E-mail: fogyved_ddf_kaposvar@nfh.hu

Pécsi Kirendeltség

7622 Pécs, Bajcsy-Zs. u. 14-16. Levélcím: 7602 Pécs, Pf. 900.

Telefonszám: +36 72 510 790, +36 72 510 494 Telefax: +36 72 510 791

E-mail: fogyved_ddf_pecs@nfh.hu

Szekszárdi Kirendeltség

7100 Szekszárd, Szent István tér 11-13. Levélcím: 7101 Szekszárd, Pf. 294.

Telefonszám: +36 74 510 414 Telefax: +36 74 510 413

E-mail: fogyved_ddf_szekszard@nfh.hu ugyfelszolgalat.tolna@nfh.hu

NFH Közép-dunántúli Regionális Felügyelősége

8000 Székesfehérvár, Piac tér 12-14. Levélcím: 8050 Székesfehérvár, Pf. 936.

Telefonszám: +36 22 501 751 Telefax: +36 22 501 627

E-mail: fogyved_kdf_szekesfehervar@nfh.hu

Tatabányai Kirendeltség

2800 Tatabánya, Fő tér 4. Levélcím: 2801 Tatabánya, Pf. 1607.

Telefonszám: +36 34 309 303 Telefax: +36 34 309 302

E-mail: fogyved_kdf_tatabanya@nfh.hu

Veszprémi Kirendeltség

8200 Veszprém, Megyeház tér 1. Levélcím: 8210 Veszprém, Pf. 2184.

Telefonszám: +36 88 564 136 Telefax: +36 88 564 139

E-mail: fogyved_kdf_veszprem@nfh.hu

NFH Nyugat-dunántúli Regionális Felügyelősége

9022 Győr, Árpád út 32. Levélcím: 9002 Győr, Pf. 311.

Telefonszám: +36 96 329 244 Telefax: +36 96 329 186

E-mail: fogyved_nydf_gyor@nfh.hu

Szombathelyi Kirendeltség

9700 Szombathely, Hollán Ernő út 1. Levélcím: 9701 Szombathely, Pf. 29.

Telefonszám: +36 94 505 220 Telefax: +36 94 506 984

E-mail: fogyved_nydf_szombathely@nfh.hu

Zalaegerszegi Kirendeltség

8900 Zalaegerszeg, Kosztolányi D. út 10. Levélcím: 8901 Zalaegerszeg, Pf. 558.

Telefonszám: +36 92 510 530 Telefax: +36 92 510 641

E-mail: fogyved_nydf_zalaegerszeg@nfh.hu

20. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége**20.1. A Szolgáltató Előfizető-értesítési kötelezettségének következőképpen tehet eleget:**

- a.) Közvetlen, írásbeli értesítéssel (értesítés levélben); vagy
- b.) elektronikus levélben; vagy

- c.) egyéb elektronikus hírközlési úton; vagy
- d.) az EHT. 136. § (1) bekezdése és a 132. § (4) bekezdésében meghatározott esetekben az értesítendő ügyfelek körétől függően országos vagy megyei napilapban, legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a Szolgáltató köteles az értesítést ügyfélszolgálatán is közzétenni.

Az értesítési módok közül - amennyiben a közvetlen írásbeli értesítés a jelen ÁSZF szerint nem kifejezett kötelezettség - a szolgáltató elsősorban az elektronikus levélben történő értesítéssel él.

A közvetlen írásbeli értesítés alkalmazása esetén a Szolgáltató kézbesítettnek tekinti azt a küldeményt, amely az Előfizető címéről két egymást követő alkalommal -nem kereste vagy címzett ismeretlen okkal tér vissza a Szolgáltatóhoz.

20.2. A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek módosításáról az előfizetőt a módosítás hatályba lépését megelőzően 30 nappal köteles értesíteni.

Az értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

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

20.3. A Szolgáltató köteles az általános szerződési feltételeket és azok változásait az ügyfélszolgálatán közzétenni.

Az általános szerződési feltételek valamennyi ügyfélszolgálaton megtekinthetők, azokról másolat kérhető, illetve az Internetről PDF (Acrobat Reader) formátumban elérhető.

A Szolgáltató nem köteles a 20.2. pontban foglaltakat az általános szerződési feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti.

21. 1. melléklet – Műsorjel elosztás szolgáltatás leírása és díjazása

21.1. műsorjel elosztási szolgáltatás igénybevételének egyéb feltételei

21.1.1. Csomag díjak, egyéb díjak

21.1.1.1. Analóg csomag:

Analóg Alap programcsomag				
Sorsz.	Műsor			Csatorna
	neve	nyelve	jellege	
	Tartalék csatorna			S07 147,25
1	M1	Magyar	Közszolgálati televízió	S08 154,25
2	TV2	Magyar	Hírek, filmek, egyéb műsorok	S09 161,25
3	RTL Klub	Magyar	Hírek, filmek, egyéb műsorok	S10 168,25
4	Duna Tv	Magyar	Közszolgálati televízió	C5 175,25
5	Duna Autonómia	Magyar	Közszolgálati televízió	C6 182,25
6	M2	Magyar	Közszolgálati televízió	C7 189,25
7	Hálózat Tv	Magyar	Regionális hírek, műsorok	C8 196,25
8	Muzsika Tv	Magyar	Zenés műsorok	C11 217,25
9	NetX Tv	Magyar	Szolgáltató saját tájékoztató csatornája	C12 224,25
10	France 24	Angol/eredeti	Idegen nyelvű hírek, műsorok	S11 231,25
11	TA3	Szlovák	Idegen nyelvű hírek, műsorok	S12 238,25
12	TVR1	Román	Idegen nyelvű hírek, műsorok	S13 245,25
13	Csaba TV	Magyar	Helyi televízió	S14 252,25
14	Film+2	Magyar	Filmek, sorozatok	S16 266,25
15	Fishing & Hunting	Magyar	Horgász, vadász műsorok	S17 273,25
16	Cool Tv	Magyar	Filmek, sorozatok	S18 280,25
17	Film+	Magyar	Filmek, sorozatok	S19 287,25
18	Minimax	Magyar	Rajzfilm	S20 294,25
19	CNN	Angol	Idegen nyelvű hírek, műsorok (05h-23h)	S21 303,25
20	XXX Extreme	Eredeti	Felnőtt csatorna (23h-05h)	S21 303,25
21	Hírtv	Magyar	Hír műsorok	C21 471,25
22	FEM3	Magyar	Női csatorna, filmek, sorozatok, szórakoztató műsorok	C22 479,25
23	VIVA Hungary	Magyar	Zene	C26 511,25
24	Comedy Central	Magyar	Humoros műsorok, sorozatok	C27 519,25
25	VH1 Europe	Eredeti	Zene	C28 527,25

26	TV paprika	Magyar	Főző műsorok	C29 535,25
27	SPORT2	Magyar	Sport műsorok	C30 543,25
28	SPORT1	Magyar	Sport műsorok	C31 551,25
29	Filmmúzeum	Magyar	Régi filmek	C32 559,25
30	TV Deko	Magyar	Lakberendező műsorok	C33 567,25
31	Travel Channel	Magyar/eredeti	Utazás, kultúra	C34 575,25
32	Zone Romantica	Magyar	Sorozatok (05h-23h)	C35 583,25
33	Hustler Tv	Eredeti	Felnőtt csatorna (23h-05h)	C35 583,25
34	Boomerang	Magyar/eredeti	Rajzfilmek	C36 591,25
35	National Geographic	Magyar	Ismeretterjesztő műsorok	C38 607,25
36	VIASAT3	Magyar	Filmek, sorozatok, szórakoztató műsorok	C39 615,25
37	Spektrum	Magyar	Ismeretterjesztő műsorok	C40 623,25
38	Universal Channel	Magyar	Filmek, sorozatok	C41 631,25
39	Movies 24	Magyar	Filmek, sorozatok	C42 639,25
40	VIASAT 6	Magyar	Filmek, sorozatok	C43 647,25
41	Discovery Channel	Magyar	Ismeretterjesztő műsorok	C49 695,25
42	Digi Sport	Magyar	Sport	C50 703,25
43	PRIZMA	Magyar	Humoros és szórakoztató műsorok	C52 719,25
44	Animal Planet	Magyar	Ismeretterjesztő műsorok	C53 727,25
45	AXN	Magyar	Filmek, sorozatok	C54 735,25
46	AXN Sci-fi	Magyar	Filmek, sorozatok	C55 743,25
47	AXN Crime	Magyar	Filmek, sorozatok	C58 767,25
48	Digi sport Plus	Magyar	Sport	C59 775,25
49	4! Story Tv	Magyar	Bulvárhírek, sorozatok	C60 783,25
50	MTV Hungary	Magyar	Zene	C61 791,25
51	Sport Klub	Magyar	Sport műsorok	C62 799,25
52	Magyar ATV	Magyar	Hírek, filmek, szórakoztató műsorok	C63 807,25
53	TV5	Francia	Idegen nyelvű hírek, műsorok	C64 815,25
54	RTL	Német	Idegen nyelvű hírek, műsorok	C65 823,25
55	Mezzo	Francia	Zene (komolyzene, jazz)	C66 831,25
56	Cartoon Network	Magyar/angol	Rajzfilm (05-20h)	C67 839,25
57	TCM	Angol	Film (20h-05h)	C67 839,25
58	Euro Sport	Magyar	Sport	C68 847,25
59	Euro Sport 2	Magyar	Sport	C69 855,25

Az InterNet-X Magyarország Kft. a változtatás jogát fenntartja!

Az 1-13 csatornák külön akcióban (szociális jelleggel) önállóan is megrendelhetők.

1-13 csatorna listaáras előfizetési díja:

- Havi előfizetési díj (bruttó): 1000.-Ft
- Alap kiépítési díj társasházak környezetben (bruttó): 5000.- Ft
- Alap kiépítési díj nem társasházak környezetben (bruttó): 12500.- Ft

1-59 csatorna listaáras előfizetési díja:

- Havi előfizetési díj: 3495.-Ft
- Alap kiépítési díj társasházak környezetben (bruttó): 5000.- Ft
- Alap kiépítési díj nem társasházak környezetben (bruttó): 12500.- Ft

Az árak a 25% ÁFA összegét tartalmazzák!

Díjazás alapja: A szolgáltatásdíjak az egyszeri Kiépítési (belépési) díjból és az időszakos előfizetési díjból állnak.

Számlázási időszak: A számlák kiállítása a szerződésben választott díjfizetési időszak szerint történik. A számlázási időszak a kezdő hónap első napjának kezdetől az utolsó hónap utolsó napjának végéig tart.

Kiépítési feltételei: InterNet-X Kábeltelevízió szolgáltatás kiépíthetősége igénylő által megadott címen, amelyet munkatársaink vizsgálnak meg. Az egyes szolgáltatási területeken a kiépítési feltételek eltérőek lehetnek az akciós leírásoknak megfelelően.

Szolgáltatás átadási pont:

a.) Szolgáltató alapesetben kiépíti az általa javasolt technológiával és nyomvonalon az első vevőkészülékig a kábelezt, maximum 12 méter vezetékkel. Ebben az esetben a szolgáltatás átadási pont a kábel végén lévő csatlakozás.

b.) Amennyiben az előfizető már meglévő kábelhálózattal rendelkezik az ingatlanon belül és kéri az ahhoz történő csatlakoztatást, akkor az a pont lesz a szolgáltatás átadási pont. Szolgáltató csak abban az esetben vállalja a meglévő hálózathoz történő csatlakoztatást, ha az megfelel a vonatkozó szabványoknak, és a szolgáltatás megfelelő minősége azon biztosítható. Előfizető kérésére szolgáltató megvizsgálja, illetve beméri a hálózata megfelelőségét, melynek külön díja van (rácsatlakozási díj).

Kiépítési (belépési) díj: A kiépítési díja tartalmazza az egy végponthoz történő kiépítés munkadíját, maximum 12m kábellel végződve a szolgáltató által javasolt technológiai megoldással az ingatlanon belüli legoptimálisabb nyomvonal vezetéssel. Nem tartalmazza a további végpontok kiépítési díját, és a kiépítéshez szükséges anyagokat.

Amennyiben az előfizető további végpontok kiépítését kéri, vagy a szolgáltató által javasolt technológiai megoldástól el kíván térni és/vagy nem a szolgáltató által javasolt legoptimálisabb

nyomvonalon kéri az ingatlanon belül a végpont(ok) kiépítését akkor kiegészítő kiépítési (belépési díjat) és/vagy vagy további végpont kiépítési díjat kell fizetnie. A díjakat a kiépítést végző kolléga állapítja meg, melyet a kiépítési munkalapon rögzít. Előfizető a munkalapon történt aláírásával elismeri a díj jogosságát. A kiegészítő díjak az első számlával kerülnek kiszámlázásra.

21.1.1.2. Digitális csomag:

A digitális csomag később kerül bevezetésre.

21.1.1.3. Egyéb díjak:

Megnevezés	Ár
Szerződésmódosítás	Díjmentes
Szerződésmódosítás, tulajdonos váltással (az átírási díj az új tulajdonos által fizetendő)	1 250 Ft
Hozzáférési pont áthelyezése új címre (műszaki megvalósíthatóság esetén)	12 500 Ft
Szabálytalan vételezés felderítési, elhárítási díj (vétkes részére)	25 000 Ft
Első felszólító levél kezelési költsége egyéni előfizetőnél	625 Ft
Első felszólító levél kezelési költsége közületi előfizetőnél	625 Ft
Második felszólító levél kezelési költsége egyéni előfizetőnél	1 250 Ft
Második felszólító levél kezelési költsége közületi előfizetőnél	1 250 Ft
Fizetési meghagyás kezelési költsége egyéni előfizetőnél	6 250 Ft
Fizetési meghagyás kezelési költsége közületi előfizetőnél	6 250 Ft
Ki- és visszakapcsolási díj - előfizető kérésére történő szüneteltetésnél	1 250 Ft
Ki- és visszakapcsolási díj - díjhátralékos előfizető esetében	3 750 Ft
Kiszállási díj, nem hibaelhárításkor - előfizető kérésére	3 750 Ft
Expressz kiszállási díj, nem hibaelhárításkor - előfizető kérésére	4 500 Ft
Előfizetői csomag lefelé módosításának díja	5000 Ft
Számlamásolat adminisztrációs díja, egy oldalas (vagy első oldal)	625 Ft
Számlamásolat adminisztrációs díja, minden további oldal	100 Ft
Szünetelés aktiválási díja (korlátozási díj)	1250 Ft
Szünetelés visszakapcsolási díja (korlátozási díj)	1250 Ft
Jeltovábbítás díja	Díjmentes
Készülék behangolási díja	2 500 Ft

Kiegészítő belépési díj*	Egyedi
Kihelyezett hírközlési berendezés (set-top box) bérleti díja	1 250 Ft
Kihelyezett hírközlési berendezés (set-top box) megtérítési díja	32 000 Ft
Rácsatlakozási díj (utólagos rácsatlakozás esetén)**	6 000 Ft
További vételi hely kialakításának díja*	Egyedi
Vizsgálati díj (előfizető kérésére, nem-, vagy nem valós hiba esetén)	4 500 Ft

Az árak tartalmazzák a hatályos ÁFA (25%) összegét.

* A kiegészítő belépési díjat és a további vételi hely kialakításának díját az alábbiak szerint kell számolni:

- Az alapkiépítés tartalmán felül történő kábelezés a további végpontok esetén: **150 Ft/folyóméter.**
- Előfizető kérésére történő eltérő technológia esetén (kábelcsatornázás): **200 Ft/folyóméter**
- Előfizető kérésére elhelyezett 2-es osztó díja **500 Ft**, 3-as osztó díja **800 Ft**
- Utólagos kiszállással történő szerelés esetén: a fentiekén kívül a kiszállási díjat is meg kell fizetni

**A rácsatlakozási díj tartalmazza az előfizető ingatlanán meglévő hálózat szabvány szerinti megfelelőségének megvizsgálását és bemérését.

21.1.2. A szolgáltatás használatához szükséges eszköz(ök)

A szolgáltatás igénybe vételéhez az előfizetőnek szabványos, analóg vagy digitális televízió és rádió műsorjel vételére alkalmas vevőkészülékkel kell rendelkeznie.

21.1.3. Rendelkezésre állás

A Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére a szolgáltatás havi 90% rendelkezésre állását. Azaz a Szolgáltató az Előfizető számára az előfizetői szolgáltatás hozzáférési pont tekintetében adott hónapra vonatkozóan a teljes lehetséges üzemidő 90%-ában biztosítja a szolgáltatást.

21.1.4. Egyedi feltételek

Amennyiben a szolgáltatást a Szolgáltató a hozzá beérkezett megrendeléstől számított 30 napon belül műszaki okok miatt - nem létesíti, vagy a megrendelés a joghatás kiváltására nem alkalmas, úgy erről a Szolgáltató a megrendelés beérkezésétől számított 30 napon belül az előzetes valamint a helyszíni felmérés alapján értesítést ad. A felmérési idő az Előfizetővel történő egyeztetés alapján - az Előfizető kívánságára - túllépheti a 30 napos határidőt

Az Előfizető részére használatra átadott set-top box készülékek teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért,

elvesztéséért, megsemmisüléséért - a felróhatóságtól függetlenül – az Előfizető felelősséggel tartozik.

Az Előfizető felel a szolgáltatás hozzáférési pontja utáni, saját tulajdonában lévő hálózatrész, illetve végberendezés szolgáltatásra való műszaki alkalmasságáért. Ha az előfizetői hozzáférési pont utáni szakasz, vagy a végberendezés műszaki alkalmatlansága miatt a szolgáltatás nem létesíthető, illetve nem nyújtható, azért a Szolgáltató nem felelős. Az említett hálózatrész, illetve hálózati eszköz szolgáltatásra alkalmassá tétele mindenkor az Előfizető kötelezettsége. Előfizető a fentiekén túl tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató a kihelyezett eszközöket és az eszköz előtti hálózatát előzetes időpont egyeztetést követően bármikor ellenőrizheti.

Alvállalkozók:

Az InterNet-X a szolgáltatás kiépítéséhez alvállalkozót is igénybe vehet. Az igénybejelentés/szerződés aláírásával az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az Előfizető adatait az általa igényelt szolgáltatás hozzáférési pont interfészének kiépítéséhez a Szolgáltató alvállalkozóinak a feladat elvégzése céljából átadja.

21.1.5. Feltételes kedvezmények

A szolgáltatási szerződés határozatlan időre jön létre. Amennyiben az Előfizető az ezzel kapcsolatos kötelezettségei ismeretében úgy rendelkezik, hogy egy meghatározott időszakban a Szolgáltatást a szerződés alapján a Szolgáltatótól veszi igénybe és a határozott időszak alatt a szerződés felmondására vonatkozó nyilatkozatot nem terjeszt elő, illetve kötelezettségeit nem szegi meg, úgy a határozott kedvezményes időszakra a Szolgáltatást a Szolgáltató kedvezményes díjon nyújtja. A határozott kedvezményes időszak lejáratá előtti előfizetői felmondás, az ugyanezen időszak alatt műszaki feltételek hiánya miatt meghíúsuló áthelyezés, illetve az előfizetői kötelezettségsszegés, valamint az Előfizető érdekkörében felmerülő ok eredményeképpen történő szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató az Előfizetőt kötbér és feltételes kedvezmény fizetésére kötelezheti az alábbi feltételekkel: Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére egy összegben megfizetni a elkötelezettség vállaláskor érvényes határozatlan idejű csomag egyszeri és havi díjai, valamint az általa kedvezményes feltételekkel igénybe vett csomag egyszeri és havi díjai között lévő árkülönbözetet a tényleges használat teljes időtartamára.

A fenti szerződés megszűnés esetén a Szolgáltató jogosult az egyedi előfizetői szerződésben szereplő kötbért is érvényesíteni.

A kedvezmények elvesztése esetén, az esetleges behajtási eljárás során a szerződés – a kedvezmények vonatkozásában is – tartozás-elismerésnek minősül, amely polgári peres eljárásban felhasználható.

21.1.6. Áthelyezés

Előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás műszakilag meghatározott helyeken nyújtható.

A szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezésére - a szükséges műszaki feltételek fennállása esetén - közös megegyezés alapján, külön díjfizetési kötelezettség mellett nyílik lehetőség. E

megegyezésnek természetesen feltétele, hogy a szolgáltatás az új helyszínen létesíthető legyen. Ennek hiányában a szolgáltatási pont áthelyezésére nincs lehetőség.

A Szolgáltató az Előfizető áthelyezési igényének beérkezésétől számított 15 napon belül köteles az előfizetőnek visszajelezni.

A Szolgáltató a fenti határidőn belül az áthelyezési igényt indoklással együtt elutasíthatja, amennyiben annak műszaki vagy gazdasági akadálya van, illetve az Előfizető díjtartozása vagy egyéb szerződésszegése miatt nem lehetséges az.

Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, köteles azt a visszajelzéstől számított legrövidebb időn belül-, de maximum 30 napon belül teljesíteni.

Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, de az áthelyezés mégsem teljesíthető, az Előfizető ez irányú nyilatkozata esetén a Szolgáltató értesítésétől számított **15 napon belül** a szerződést a feltételes kedvezmények elvesztése nélkül felmondhatja. Felmondás hiányában a Szolgáltató köteles a szolgáltatásnak az áthelyezést megelőző feltételek szerinti nyújtására és jogosult a szolgáltatás további számlázására.

A Szolgáltató jogosult a jogviszony szüneteltetésére a visszajelzés dátumától kezdve az áthelyezés megtörténteig.

22. 2. melléklet - A díjazás és számlázás alapelvei

A Szolgáltató az egyes szolgáltatás-típusok alapul vételével, azok elemei felhasználásával képzett szolgáltatás-csomagok árát a mindenkor hatályos vonatkozó jogszabályi árszabályozás rendelkezései figyelembe vételével szabadon állapítja meg.

22.1. A számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja

A Szolgáltató számlát bocsát ki az Előfizető számára, amely tartalmazza az előfizetési és/vagy egyszeri díjakat. A számlát az Előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül köteles kiegyenlíteni.

A számlák kiküldése postai úton, a fizetési határidőt legalább 8 nappal megelőzően történik.

A Szolgáltató a jelen melléklet 6. pontja alapján hónap közben is kérheti a felmerült díjak kiegyenlítését.

Amennyiben az Előfizető a számlát az előfizetői szerződésben megjelölt számlázási időszakot követő 15 napon belül nem kapja kézhez, úgy ezt 5 napon belül az ügyfélszolgálatnál köteles jelezni. Ha az Előfizető által megadott címadatok megegyeznek a Szolgáltató által nyilvántartott és a számlán levelezési címként feltüntetett címmel, úgy a Szolgáltató a számlát annak kiküldését követő 5. munkanapon kézbesítettnek tekinti.

A Szolgáltató az előfizetőnek kiállított számlán szereplő egyenleget elfogadottnak tekinti, amennyiben az Előfizető a számla ellen nem nyújt be reklamációt a 13. 1 pontban foglaltaknak megfelelően.

22.2. Előfizetési díjak

Az előfizetési díjakat a 17. pont írja le részletesen.

22.3. Egyszeri díjak

Az egyszeri díjakat a 17. pont írja le részletesen.

22.4. Egyéb áruk és szolgáltatások igénybevételének számlázása

A Szolgáltató jogosult az Előfizetővel a jelen ÁSZF alapján az általa nyújtott szolgáltatással együtt saját nevében vásárolt árukat és szolgáltatásokat változatlan formában továbbértékesíteni és továbbszámlázni, valamint az ellenértéket az Előfizetővel szemben az Előfizető elektronikus hírközlési szolgáltatással kapcsolatos számlájában vagy az előre fizetett követelése terhére - érvényesíteni. Az ilyen szolgáltatások/árúk igénybevételének feltételeit az azokra vonatkozó, az igénybevételkor elfogadásra kerülő felhasználási feltételek tartalmazzák. Ebben az esetben a Szolgáltató egyértelműen köteles feltüntetni a kiállított számlán a továbbértékesítés tényét.

22.5. Kedvezmények

A Szolgáltató eseti kedvezményeket kínálhat valamennyi Előfizető, vagy az egyenlő elbírás elvét nem sértve az előfizetők meghatározott csoportja számára.

22.6. Hó közli díjfizetés

Ha az Előfizető saját elhatározásából a szolgáltatás igénybevétele előtt a Szolgáltató által meghatározott összeget előlegként a Szolgáltatónál befizeti, úgy a Szolgáltató addig nem jogosult a szolgáltatás nyújtását feltételező újabb előleget kérni, amíg az Előfizető által befizetett előleg az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás díját fedezi. Az előleg teljes felhasználását követően az Előfizető újabb előleget fizethet be.

Az előző bekezdésben foglaltak kivételével az Előfizető bruttó 10.000,-Ft összeghatárig használhatja a szolgáltatást anélkül, hogy tőle a Szolgáltató hó közli díjfizetést követelne. Ilyenkor további igénybevételre csak abban az esetben van lehetőség, ha az Előfizető az addig felmerült díjat járulékaival együtt kiegyenlíti.

22.7. A számlázási időszak módosítása

A Szolgáltatónak jogában áll a számlázási időszakot módosítani. Az erről szóló értesítést írásban vagy elektronikus úton legkésőbb 30 nappal a bevezetést megelőzően kell megküldeni az Előfizető részére. Az Előfizető a mindenkor érvényes számlázási ciklusokról a Szolgáltató honlapján (www.internet-x.hu) vagy az ügyfélszolgálattól szerezhet tudomást.

22.8. Késedelmi kamat

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a mindenkor hatályos jogszabályokban meghatározott mértékű, jogi személyek, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaságok esetén pedig a mindenkori jegybanki alapkamat kétszeresének megfelelő mértékű késedelmi kamatot számítson fel a késedelem első napjától a tartozás kiegyenlítésének napjáig terjedő időszakra abban az esetben, ha az Előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőt elmulasztja.

22.9. Feltételes kedvezmény

A feltételes kedvezmények igénybevételének feltételeit az egyes szolgáltatásokról szóló mellékletek tartalmazzák.

22.10. Szünetelés

A Szolgáltató az általános szerződési feltételek 9.2.2.-9.2.4. pontjaiban meghatározott eseteitől eltérő, Előfizető érdekkörében felmerülő szüneteltetés esetén jogosult az Előfizető részére havonta csökkentett díjat számlázni, ami nem lehet több, mint a szolgáltatásért fizetendő havi díj 75%-a. Az egyes szolgáltatáscsomagok szüneteltetése esetén fizetendő díj mértékéről a Szolgáltató az ügyfélszolgálati helyén (www.internet-x.hu) tájékoztatja az előfizetőt.

22.11. Közvetített szolgáltatás

Ha a Szolgáltató a jelen ÁSZF alapján nyújtott szolgáltatásaival kapcsolatban az Előfizető részére közvetített szolgáltatást is nyújt (pl. egyéb távközlési Szolgáltatók vagy végberendezés-szállítók), úgy a közvetített szolgáltatás tényét a Szolgáltató egyértelműen jelzi a számlában.

22.12. A Szolgáltató az Előfizető részére kétféle konstrukcióban számláz

- hagyományos elszámolási módon, mely alapján a Szolgáltató az Előfizető részére a hozzáférés díját, valamint egyéb, fent meghatározott díjakat számlázza ki, de a szolgáltatás igénybevételével összefüggő távközlési díjat a távközlési Szolgáltató számlázza ki az Előfizető és a távközlési Szolgáltató között létrejött külön előfizetői szerződés alapján.
- fordított elszámolási módon, amely esetben az Előfizető a szolgáltatással kapcsolatos használati és az azzal összefüggő távközlési díjait a Szolgáltató számlázza ki az Előfizető részére a Szolgáltató és a távközlési Szolgáltató között létrejött szerződés rendelkezései alapján.

A hagyományos elszámolási módot a Szolgáltató jogosult megszüntetni abban az esetben, ha a technológiai, szerződéses és/vagy jogszabályi feltételek már nem állnak rendelkezésre.

23. 3. sz. melléklet – Személyes adatok kezelése

Az előfizetők személyes adatainak kezelése, a személyes adatok védelme

Az Internet-X Magyarország Kft. Szolgáltató (a továbbiakban: Szolgáltató, vagy Internet-X) az előfizetők személyes adatait bizalmasan, a hatályos jogszabályi előírásokkal összhangban kezeli, gondoskodik azok biztonságáról, valamint megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket, valamint kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. Törvény, valamint az egyéb hatályos jogszabályok adat-és titokvédelmi rendelkezéseinek érvényre juttatásához szükségesek.

23.1. A személyes adatok kezelésének jogi háttere

Az előfizetők személyes adatainak kezelésével kapcsolatos jogszabályai előírásokat Szolgáltató az adatkezelés minden fázisában köteles betartani. Szolgáltató által végzett adatkezelésre elsősorban az alábbi jogszabályokban rögzített rendelkezések az irányadók:

- A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. Törvény;
- Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény. (a továbbiakban EHT.) XVII. fejezetében foglalt rendelkezések;
- A kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről szóló 1995. évi CXIX. Törvény, (a továbbiakban DM. Törvény);
- Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. Törvény. (a továbbiakban: Eker törvény);
- Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekről szóló 16/2003. (XII. 27) IHM rendelet;
- Az elektronikus hírközlési Szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosító kijelzés és hívásátírányítás szabályairól szóló 226./2003. (XII. 13.) korm. rendelet.

23.2. A személyes adatokkal kapcsolatos fogalmak és értelmezésük

Személyes adat: bármely meghatározott (azonosított vagy azonosítható) természetes személlyel (a továbbiakban: érintett) kapcsolatba hozható adat, az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható. A személy különösen akkor tekinthető azonosíthatónak, ha őt - közvetlenül vagy közvetve - név, azonosító jel, illetőleg egy vagy több, fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző tényező alapján azonosítani lehet;

Adatkezelés: az alkalmazott eljárástól függetlenül a személyes adatokon végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így például gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adatok további felhasználásának megakadályozása. Adatkezelésnek számít a fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők (pl. ujj- vagy tenyérynymat, DNS-minta, íriszkép) rögzítése is;

Adatfeldolgozás: az adatkezelési műveletek, technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől.

Adattovábbítás: ha az adatot feldolgozás céljára illetékes személy számára hozzáférhetővé teszik;

Nyilvánosságra hozatal: ha az adatot bárki számára hozzáférhetővé teszik;

adatkezelő: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely a személyes adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az általa megbízott adatfeldolgozóval végrehajtatja;

adattfeldolgozó: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely az adatkezelő megbízásából - beleértve a jogszabály rendelkezése alapján történő megbízást is - személyes adatok feldolgozását végzi;

Adattörlés: az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk többé nem lehetséges;

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

23.3. A Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés jogcíme, célja és az adatkezelés időtartama

Az előfizetők személyes adatainak kezelésére a Szolgáltató két esetben jogosult: egyrészt, ha az adatkezeléshez az Előfizető az előfizetői jogviszony létrehozásakor, vagy fennállása alatt bármikor hozzájárul; másrészt, ha az adatok kezelését törvény elrendeli. Az adatkezeléssel és az előfizetők személyes adatainak a védelmével kapcsolatos jogszabályi előírások kizárólag a természetes személy előfizetőkre, és így a magát egyéni előfizetőnek deklaráló természetes személyre vonatkoznak, tekintettel arra, hogy a személyes adatok is kizárólag természetes személyek vonatkozásában értelmezhetőek (a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. Tv. 2.§ 1.) pont). Ennek ellenére a jelen ÁSZF 3/a. számú melléklete a nem természetes előfizetőkkel kapcsolatban is tartalmaz adatvédelmi és adatkezelési szabályokat. A Szolgáltató, illetve a Szolgáltató megbízása alapján az

adatfeldolgozó által végzett adatkezelés, illetve adatfeldolgozás az alábbiakban található előfizetői adatokra terjed ki. A táblázatban található Előfizető hozzájárulása típusú jogcím csak a jogszabály által előírt adatkezeléshez képest felmerülő jogcímbeli különbségre utal; az Előfizető ebben az esetben is köteles megadni az érintett személyes adatát ahhoz, hogy a Szolgáltató a szerződéses ajánlatát megtehesse, illetve, hogy szerződészerűen teljesíthessen:

Adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja/időtartama***
az előfizető neve (cégszerű megnevezése), címe (lakóhely, tartózkodási hely, székhely)	EHT. 129. § (6) bekezdés b) pontja	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződészerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig.
a természetes személy előfizető esetén az Előfizető leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje	EHT. 129. § (6) bekezdés c) pontja	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződészerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
Korlátozottan cselekvőképes természetes személy esetén a törvényes képviselő neve, lakóhelye (tartózkodási helye), leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje is;	EHT. 129. § (7) bekezdés	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződészerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
az előfizető számlázási címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől),	az előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve a hírközlési szolgáltatás elérhetővé tétele, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése/a szerződés megszűnéséig
az előfizető személyi igazolvány száma	az előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve a hírközlési szolgáltatás elérhetővé tétele, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése/a szerződés megszűnéséig
Nem természetes személy Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint az Előfizető bankszámlaszám	EHT. 129. § (6) bekezdés d) pontja	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződészerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig.
az előfizetői hozzáférési pont létesítési címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási	az előfizető hozzájárulása	a szolgáltatás elérhetővé tétele az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződészerű teljesítés érdekében, hibaelhárítás, karbantartás/a

vagy a székhelytől)		szerződés megszűnéséig
előfizető e-mail címe(i)	az előfizető hozzájárulása	a szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés szerződésszerű teljesítése érdekében történő figyelemmel kísérése /a szerződés megszűnéséig.
kapcsolattartó személy neve és telefonszáma	a kapcsolattartó személy hozzájárulása	az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
az előfizető aláírása írásbeli szerződés esetén	az előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés érvényessége alatt tett előfizetői nyilatkozatok, illetve jogcselekmények érvényességének az ellenőrzése /a szerződés megszűnéséig
A szolgáltatás nyújtásához szükséges távbeszélő állomás száma vagy a szolgáltatás azonosítója	EHT. 157. § (2) bekezdés b) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés	a szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződés teljesítése érdekében az EHT 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésig illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvadás bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig
Az Előfizető aláírása	Az Előfizető hozzájárulása	Az előfizetői szerződés létrejötte érdekében, illetve az érvényessége alatt tett előfizetői nyilatkozatok, illetve jogcselekmények érvényességének az ellenőrzése a szerződés megszűnéséig
Nem természetes személy Előfizető esetén az alkalmazott (tag) neve (amennyiben a létesítést az Előfizető az alkalmazott/tag által használt helyiségbe kéri	Az alkalmazott/tag hozzájárulása	Az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződés megszűnéséig
a szolgáltatás nyújtásához szükséges távbeszélő állomás típusa illetve jellege (analóg/ISDN/helyhez kötött	EHT. 157. § (2) bekezdés c) pontja illetve 157. §. (8)	a szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a

alkalmazású GSM alapú, illetve ikerállomás/fővonal)	bekezdés	szerződésszerű teljesítés érdekében az EHT 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésig illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvadas bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig
az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma	EHT. 157. § (2) bekezdés d) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződésszerű teljesítés érdekében az EHT 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésig illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvadas bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig
a forgalom vagy egyéb szolgáltatás típusa kezdő időpontja és időtartama, továbbá a letöltött és/vagy feltöltött adat terjedelme valamint a szolgáltatás során alkalmazott IP azonosítók	EHT. 157. § (2) bekezdés f) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében az EHT 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésig (a Szolgáltató az adatot az elévülést követő 1 év után 30 napon belül törölni köteles) illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvadas bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig
a díjfizetéssel és a díjtarozással összefüggő adatok	EHT. 157. § (2) bekezdés h) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében az EHT 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésig illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvadas bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan

		vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig
A hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma	EHT. 157. § (2) bekezdés g) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében az EHT 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésig, illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvadas bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig
a tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei	EHT. 157. § (2) bekezdés i) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében az EHT 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésig, illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvadas bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig
Előfizető hozzájárulása szerinti szervényes adatok	előfizető hozzájárulása **	tudományos, közvélemény vagy piackutatás, valamint direktmarketing tevékenység folytatása céljából / az előfizető hozzájárulásának visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig.
közös adatállománnyal kapcsolatos adatkezeléshez jogszabályban előírt adatok	EHT. 158. §	szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében / a szerződésből adódó jogok és kötelezettségek elévüléséig
Előfizető neve, e-mail címe lakcíme, nem természetes személy előfizető esetén a nem természetes személy neve, székhelye/telephelye, használó	Az EHT 160. és 161. §.és előfizetői hozzájárulás**	Elektronikus címtár létrehozatala és működtetése céljából az előfizető hozzájárulásának visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig

(k) neve, email-címe		
----------------------	--	--

* Az előfizető/használó/kapcsolattartó személy a csillaggal jelölt hozzájárulását nem köteles megadni.

** az Előfizető hozzájáruló nyilatkozatának módosítására, illetőleg visszavonására az 5. pont 13. alpontja ad iránymutatást

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

23.4. A Szolgáltató adatkezeléssel kapcsolatos további előírásai

- 1) A Szolgáltató természetes személy előfizetői e-mail címét személyes adatként kezeli.
- 2) A Szolgáltató jelen szabályzatban említett alkalmazottai, alvállalkozói és megbízottjai a Szolgáltatóval azonos adatvédelmi és titoktartási kötelezettség teljesítésére kötelesek. A mindenkori alvállalkozók és megbízottak neve, címe, illetve egyéb szükséges adatai és az adatkezelés célja megtalálhatóak a Szolgáltató internetes ügyfélszolgálatán, mely a www.internet-x.hu internetes cím alatt érhető el.
- 3) Az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg az előfizető feltétlen hozzájárulását adja a jelen szabályzatban részletezett Szolgáltató általi adatkezelési gyakorlathoz.
- 4) A Szolgáltatónak az előfizető személyes adatait védenie kell, különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés, megsemmisülés ellen, illetve egyéb adatait is törlés, illetőleg sérülés, megsemmisülés ellen.
- 5) Az Előfizető köteles minden tőle elvárhatót megtenni személyes adatainak, különösen a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybevételéhez szükséges bejelentkezési azonosító, illetve jelszó / jelszavak védelme érdekében. Az Előfizető felelősséggel tartozik minden olyan eseményért, tevékenységért, mely bejelentkezési azonosítójának, illetve jelszavának felhasználásával valósult meg.
- 6) A személyes adatoknak a jelen szabályzatban foglaltaktól eltérő használata miatt a Szolgáltatót nem terheli semmilyen felelősség akkor, ha az, vagy az abból származó kár az előfizető szándékos vagy gondatlan magatartásából származott, illetve ha a Szolgáltató a jelen szabályzatban foglalt rendelkezések szerint járt el.

23.5. A Szolgáltató általános adatkezelésre vonatkozó gyakorlata

A Szolgáltató a személyes adatokat elsősorban az alábbiakban bemutatott tevékenységek kapcsán kezeli.

23.5.1. Előfizetői szerződések megkötése, tárolása, őrzése

- a.) Az előfizetői szerződés megkötésének feltétele, hogy az előfizető a hatályos jogszabályi előírásokon alapuló általános szerződési feltételek 7. fejezetében meghatározott személyes adatait a Szolgáltató részére átadja.

- b.) Az írásbeli (papír alapú) előfizetői szerződések, illetve a szerződéses jogviszony kialakításával kapcsolatos egyéb szükséges dokumentumok (továbbiakban együttesen: előfizetői szerződések) eredeti és elektronikus másolati példányát a Szolgáltató biztonságos helyen tárolja és őrzi.
- c.) Az előfizetői szerződés írásbeli megkötése esetén a Szolgáltató az előfizetői szerződésről elektronikus úton másolatot készíthet. A Szolgáltató garantálja, hogy mind az eredeti, mind pedig az elektronikus másolati példányt csak az arra feljogosított alkalmazottak, továbbá a szerződések elektronikus másolatának elkészítésében és a biztonságos tárolásban, illetve őrzésben részt vevő megbízottai és alvállalkozói részére teszi elérhetővé.

23.5.2. Ügyfélkapcsolati és számlázó rendszer működtetése

- a.) A Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerét megfelelő felhatalmazás esetén - a Szolgáltató alkalmazottai, megbízottjai, illetve alvállalkozói csak egyedi azonosítójuk és jelszavuk megadása után érhetik el.
- b.) Az előfizető személyes adatait a Szolgáltató a szerződéses jogviszony létrejöttét követően jogosult rögzíteni ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében. A személyes adatok e kezelésének célja, hogy, a Szolgáltató az általános szerződési feltételekben rögzített jogait gyakorolhassa és kötelezettségeit teljesíthesse. A Szolgáltató e cél elérése érdekében alvállalkozói és megbízottai munkáját is igénybe veheti.
- c.) Az előfizetői szerződés adatainak a Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében történő rögzítését követően a Szolgáltató minden, az előfizető egyértelmű azonosítását igénylő, harmadik személy általi megkereséssel kapcsolatos ügyfélkapcsolati tevékenység ellátását csak az előfizető személyes adataival történő azonosítást követően jogosult végrehajtani. Amennyiben a személyes adatokra történő rákérdezés, illetve a személyazonosítás nem ad megfelelő bizonyosságot az előfizető nevében jogszerűen eljáró fél személyének azonosítására, úgy a Szolgáltató jogosult az ügyfélkapcsolati tevékenység ellátását további, nem személyes adatok egyeztetéséhez, illetve egyéb eseti feltételek teljesüléséhez kötni.
- d.) Az előfizető a forgalmi adataira vonatkozó részletes információkat kérésre elérheti.

23.5.3. Adatbiztonság

Az adatbiztonság keretében Szolgáltató a személyes adatok kezeléséhez a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközök üzemeltetése vonatkozásában garantálja, hogy a kezelt adatok az arra feljogosítottak számára hozzáférhető (rendelkezésre állás), az adatok hitelessége és hitelesítése biztosított (adatkezelés hitelessége), az adatok változatlanok (adatintegritás), valamint az adatok a jogosulatlan hozzáférés ellen védettek (adat bizalmassága).

Szolgáltató a megfelelő műszaki, szervezési és szervezeti intézkedésekkel gondoskodik az adatkezelés biztonságának a védelméről, amelynek a keretében felállított védelmi szint az

adatkezeléssel kapcsolatban jelentkező kockázatoknak mindenkor megfelelő védelmi szintet képvisel.

Szolgáltató a kezelt személyes ügyfeladatokat megfelelő szervezési és műszaki (informatikai) intézkedésekkel védi az illetéktelen hozzáférések és felhasználások ellen. Az adatbiztonság keretében az egyes személyes adatokat kezelő informatikai rendszerekhez csak a megfelelő szintű hozzáférés-jogosultsággal rendelkező személyek üzemeltethetik. Megfelelő szintű hozzáférés-jogosultságnak tekinthető az a hozzáférés, aminek a terjedelme igazodik az ún. NEED TO KNOW elvhez, melynek lényege, hogy kizárólag olyan terjedelmű hozzáférés engedélyezhető, amely a munka elvégzéséhez elengedhetetlenül szükséges és csak olyan személy részére, akinek az adatok kezelése/feldolgozása a munkaköri feladata. A hozzáférés-jogosultságokat, valamint azok felhasználását Szolgáltató meghatározott rendszerességgel felülvizsgálja.

23.5.4. Szerződésmódosítás

- a.) A Szolgáltató az előfizetői szerződés adatainak módosítását a Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében történő rögzítését követően csak azonosítás után jogosult végrehajtani.
- b.) Az előfizető az általános szerződési feltételek 7. 2. pontjában leírt adatok rendelkezésre bocsátása mellett bármikor indoklás nélkül, az ügyfélszolgálat igénybevételével módosíthatja az adatkezelésre vonatkozó korábbi nyilatkozatait.

23.5.5. Reklamációkezelés / Hibabejelentés

A Szolgáltató a reklamációkkal kapcsolatos bejelentést, kommunikációt a megkeresés formájától függően szóban azonosítást követően általában telefonon, míg elektronikus úton (e-mailen) és írásban az előfizetőnek a Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében nyilvántartott egyedi azonosító számán rögzített e-mail címén vagy levelezési címén folytatja. A Szolgáltató elsősorban az előfizető által a Szolgáltatóhoz való forduláskor használt e-mail címet vagy levelezési címet használja a válaszádra, ha azt az előfizetőnek a Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében nyilvántartott egyedi azonosító számán rögzített e-mail címével vagy levelezési címével azonosnak találja. Amennyiben ez nem áll fenn, úgy a Szolgáltató kizárólag az előfizetőnek a Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében nyilvántartott egyedi azonosító számán rögzített e-mail címére vagy levelezési címére adja meg a reklamációval kapcsolatos Szolgáltatói tájékoztatást az általános szerződési feltételek 12. és 13. fejezetében foglaltaknak megfelelően.

23.5.6. Követelés behajtás

Amennyiben az előfizető az előfizetői szerződésben foglalt kötelezettségeinek nem, vagy nem megfelelően tesz eleget, úgy a Szolgáltató jogosult a szükséges személyes adatokat alvállalkozójának és megbízottjának előfizető azonosítás és/vagy követelés-érvényesítés céljából adatkezelés céljából átadni.

23.5.7. Piackutatás

Az előfizető hozzájárulhat ahhoz, hogy személyes, illetve egyéb adatait a Szolgáltató tudományos, közvélemény- vagy piackutatás, valamint direkt marketing céljából kezelje, illetve szigorú adat- és titokvédelmi szabályok betartása mellett harmadik személyek számára továbbítsa. Az előfizető ezen hozzájárulását az előfizetői szerződés megkötésekor és azt követően bármikor írásban a 6. pontban részletezett azonosítást követően feltétel nélkül bármikor módosíthatja, vagy visszavonhatja.

Szolgáltató saját üzletszerzési céljából kizárólag az Előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával - kezelheti az Előfizető azonosító (név, cím, telefonszám) és az Előfizető forgalmi adatait. A hozzájárulás megadása, illetve visszavonása az előfizetői jogviszony fennállása alatt bármikor lehetséges.

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

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

23.5.8. Közös adatállomány (Fekete lista)

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

A Szolgáltató a 14. pontban meghatározott célból csak a 129. § (7) bekezdésének *b)-f)* pontjában foglalt előfizetői adatokat adhatja tovább.

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

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

A Szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás tényéről.

A közös adatállomány kezelésére, annak időtartama tekintetében a 157. § (3) bekezdését kell alkalmazni. Az adatok kizárólag a 14. pontban meghatározott célra használhatók fel.

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

Az adatállományból adatot igényelhet

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

A közös adatállomány létrehozása, valamint az adatkezelő és az adatfeldolgozó megbízása, valamint azok jogai és kötelezettségei tekintetében az érintetteknek írásban kell megállapodniuk.

23.5.9. Előfizetői címtár

- a.) A Szolgáltató előfizetői listában tartja nyilván az Előfizető azonosításához és az általa igénybe vett szolgáltatáshoz szükséges azon adatokat, amelynek a Szolgáltató általi adatkezelését e törvény vagy külön jogszabály lehetővé teszi.
- b.) A Szolgáltató valamennyi előfizetőjéről évente elektronikus formában előfizetői névjegyzéket köteles készíteni. Az elektronikus hírközlési Szolgáltató vagy más információs Szolgáltató létrehozhat címtárakat, amelyben az előfizetőkre vonatkozó adatok meghatározott csoportosításban szerepelnek.
- c.) Az előfizetői névjegyzékek vagy címtárak az Előfizető önkéntes és egyértelmű hozzájárulása nélkül csak annyi adatot tartalmazhatnak róla, amennyi azonosításához feltétlenül szükséges.
- d.) Az Előfizető számára külön költség nélkül biztosítani kell azt a jogot, hogy kérésére:
 - kimaradjon a nyomtatott vagy elektronikus névjegyzékből;
 - az előfizetői névjegyzékben feltüntessék, hogy személyes adatai nem használhatók fel közvetlen üzletszerzési célra;
 - lakcímét csak részben tüntessék fel az előfizetői névjegyzékben.
- e.) Az elektronikus hírközlési Szolgáltatók az előfizetői névjegyzékben és a címtárban levő adatokat arra használhatják, hogy szolgáltatásként tájékoztatást nyújtsanak azok adataiból. A szolgáltatás nyújtása keretében nem lehet több adatot közölni, mint amennyi az előfizetői névjegyzékben és címtárban megjelenik, kivéve, ha az érintett további adatok szolgáltatásához hozzájárult.

- f.) Technikai megoldásokkal kell biztosítani az előfizetői névjegyzékből és a címtárból történő lekérdezés biztonságát és az azzal való visszaélés megakadályozását, különösen az adatok jogosulatlan vagy indokolatlan mértékű letöltését.
- g.) Tilos az elektronikus előfizetői névjegyzékben és címtárakban levő adatok összekapcsolása más adattal vagy nyilvántartással, kivéve, ha az elektronikus hírközlési Szolgáltató részére működtetési okokból szükséges.

23.5.10. Egyebek

- a.) Az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató a személyes, illetve egyéb adatait a szolgáltatás minőségének javításához, fejlesztéséhez, továbbá az előfizetői érdekek figyelemmel kísérése és érvényesítése céljából a szolgáltatás nyújtásával és igénybevitelével kapcsolatos tájékoztatási tevékenységének megvalósítása céljából felhasználja.
- b.) Az adatkezelés időtartamának lejártával az Előfizető személyes adatait a Szolgáltató az érintettel történő beazonosítást a továbbiakban lehetetlenné tevő módon törölni köteles.

23.6. A Szolgáltató adatvédelmi felelőse

Seres Lajos

Ügyvezető igazgató

5600 Békéscsaba, Baross u. 9-21

Tel: 06 66 333-333

e-mail: adatvedelem@internet-x.hu

24. 4. sz. melléklet: Minőségi mutatók

A műsorjel elosztás szolgáltatásnak a megfelelő, valamint a nem elfogadható szintjét meghatározó számszerű követelmények

(345/2004. Kormány Rendelet (XII. 22.) szerint)

24.1. Célértékek és minimál értékek:

Minőségi mutató megnevezése	Vállalt célérték	Vállalt minimál érték
A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje	30 [nap]	30 [nap]
A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje	72 [óra]	72 [óra]
A szolgáltatás rendelkezésre állása	90 [%]	90 [%]
Telefonos ügyfélszolgálat ügyintézőjének bejelentkezési aránya (120s)	75 [%]	75 [%]
Vivő szintek az előfizetői hozzáférési ponton	60 [dB μ V]	60 [dB μ V]
Az elosztott szomszédos televíziós csatornák közötti legnagyobb jelszintkülönbségek az előfizetők hozzáférési pontjain	3 [dB]	3 [dB]
Vivő/zaj viszony az előfizetői hozzáférési ponton	44 [dB]	44 [dB]

24.2. Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése, számítása

24.2.1. Új hozzáférési létesítési idő

A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek az esetek 80 %-ában teljesített határideje megkezdett naptári napban [nap]

Értelmező kiegészítések:

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:

- 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.

A mért jellemzők:

A mutató számításához a megvalósult létesítések (teljesült megrendelések) kerülnek felhasználásra. A következő év(ek)re áthúzódó létesítések a megvalósulás évében kerülnek figyelembe vételre.

A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítések ideje: Az adatgyűjtési időszakban megvalósult létesítés időpontja és az érvényes megrendelés időpontja között eltelt idő, napokban.

Érvényesnek tekinthető a megrendelés, ha azt mindkét fél elfogadta. A megrendelés egyben lehet előfizetői szerződés is. Ha a szerződéskötést megrendelés előzi meg, a számításnál az érvényes megrendelés szolgáltatóhoz történő beérkezésének időpontját kell figyelembe venni.

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai.

Minőségi mutató származtatása:

Számítással, a létesítési idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja.

24.2.2. Minőségi panasz hibaelhárítási ideje

A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje órában [megkezdett óra]

Értelmező kiegészítések:

A megkezdett órába beleszámítanak az ünnep- és munkaszüneti napok is.

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

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

- 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,
- az előfizető kéri a javítás elhalasztását,
- nem helyhez-kötött szolgáltatás esetén a szolgáltató által az ellátottként közzétett területen kívül eső (ellátatlan) területre vonatkozó panasz.

A mért jellemzők:

Bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási ideje: Az adatgyűjtési időszakban a szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a - szolgáltatót terhelő - hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt megkezdett órák száma.

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai, a minőségi panaszokról vezetett nyilvántartások.

Minőségi mutató származtatása:

Számítással, a hibaelhárítási idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja.

24.2.3. A szolgáltatás rendelkezésre állása

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

Értelmező kiegészítések:

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:

- a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,

- a szolgáltatás Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése.

A mért jellemzők: Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama (SZKT): a szolgáltatás-kiesés regisztrálásától a szolgáltatás helyreállításáig eltelt összes idő.

Teljes elvi szolgáltatási időtartam (SZT): Az az időtartam, amely esetben a szolgáltató minden előfizető számára a teljes szolgáltatás-nyújtási időszakban szolgáltatás-kiesés nélkül lenne képes szolgáltatni.

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai, a tervezett karbantartás és váratlan szolgáltatás-kiesés esetén vezetett nyilvántartások.

Minőségi mutató (RA) származtatása:

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

Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama: a regisztrált szolgáltatás-kiesésben érintett előfizetői szám szorozva a szolgáltatás-kiesés idejével hozzáadva a tervezett átalakításban, felújításban, karbantartásban érintett előfizetői számnak és a tevékenységre fordított időnek a szorzatát.

Teljes elvi szolgáltatási időtartam: az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás nyújtására fordított napok száma szorozva 24 órával, és szorozva az átlagos előfizetői számmal.

24.2.4. Kezelő, hibafelvevő válaszüzeje

A kezelői, hibafelvevői munkahelyekre beérkezett hívások 75 %-ában teljesített együttes válaszüzeje (KVI) [másodperc]

Értelmező kiegészítések:

Az EHT 140. § (3) bekezdése értelmében a hibafelvevő munkahelyek elérhetőségére is vonatkoznak a 16/2003. (XII.27.) IHM rendelet ügyfélszolgálati elérhetőségre vonatkozó előírásai.

Kizárt esetek:

- a segélyhívó szolgálathoz történő hozzáférés,
- Az automatikusan nyújtott szolgáltatások, amelyeknél a hívó az információ/szolgáltatás eléréséhez nem vesz igénybe kezelői segítséget.

Mért jellemzők:

Kezelő, hibafelvevő válaszüzeje (KVI): Az az időtartam, amely a hívás felépítéséhez szükséges címinformáció vételének pillanatától - a kezelői végberendezésen, vagy a hozzá kapcsolódó

hálózaton, hívássoroló rendszer alkalmazása esetén a kezelői bejelentkezést igénylő menüpont hívó általi kiválasztását követően - a kezelő, hibafeltevő személyes bejelentkezéséig tart, a beszélgetés időtartama már nem tartozik bele.

Alapadatok forrása:

A szolgáltató adatgyűjtő és feldolgozó rendszere, ennek hiányában a vizsgáló hívások rögzített eredménye

Minőségi mutató származtatása:

A mutató értéke a leggyorsabb válaszütemű kezelői, hibafeltevői munkahelyekre érkező hívások 75 %-ának időbeli felső korlátja. (Válaszütem szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 75 %-nak az időbeli felső korlátja.) Az adatok származtatása a szolgáltató szolgáltatási területén mérésel (hívássoroló rendszerből, vagy vizsgálóhívásokból származó adatokból) és az azt követő számítással történik.

24.2.5. Vivő szintek az előfizetői hozzáférési ponton

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

Értelmező kiegészítések:

Előfizetői átadási pont: az előfizetői tápvonal hálózat felőli végénél kialakított mérőpont²¹.

A mért jellemzők:

Az előfizetői átadási ponton mért vivőszintek.

Az alapadatok forrása: Hiteles mérési jegyzőkönyvek.

Minőségi mutató származtatása:

Szolgáltató szolgáltatási területén belül a szabvány szerint meghatározott számú mérésel történik. A szabvány szerinti mérésszám a következő: 1000 előfizető alatt törzsirányonként 2, 1001 és 5000 között törzsirányonként 6.

Amennyiben a szolgáltató által alkalmazott hálózati struktúra esetében nem értelmezhető a törzsirány (például optikai gyűrű), akkor optikai/RF átalakítónként egy-egy mérést kell elvégezni.

A mutatót az előfizetői átadási ponton kell mérni, kalibrált jelszintmérővel.

Mérési pontonként valamennyi átvitt csatorna vivőszintjét meg kell mérni és a legalacsonyabb szintet kell mérési eredménynek tekinteni. A mérési eredményeket növekvő sorrendbe kell helyezni és az esetek 80%-ában teljesített értéket kell teljesítési értéknek tekinteni.

24.2.6. A szomszédos csatornák közötti legnagyobb szintkülönbség az előfizetői hozzáférési ponton

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

Értelmező kiegészítések:

Előfizetői átadási pont: az előfizetői tápvezeték hálózat felőli végénél kialakított mérőpont.

A mért jellemzők:

Az elosztott szomszédos televíziós csatornák legnagyobb jelszintkülönbségei előfizetői átadási ponton mérve

Az alapadatok forrása: Hiteles mérési jegyzőkönyvek.

Minőségi mutató származtatása:

Szolgáltató szolgáltatási területén belül a szabvány szerint meghatározott számú méréssel történik: a szabvány szerinti mérésszám a következő: 1000 előfizető alatt törzssirányonként 2, 1001 és 5000 között törzssirányonként 6.

Amennyiben a szolgáltató által alkalmazott hálózati struktúra esetében nem értelmezhető a törzssirány (például optikai gyűrű), akkor optikai/RF átalakítónként egy-egy mérést kell elvégezni.

A mutatót az előfizetői átadási ponton kell mérni, szintvevővel.

24.2.7. Vivő/zaj viszony értéke az előfizetői hozzáférési ponton

Az adatgyűjtési időszakban mért vivő/zaj viszony az előfizetői átadási pontokon

Értelmező kiegészítések:

Előfizetői átadási pont: az előfizetői tápvezeték hálózat felőli végénél kialakított mérőpont.

A mért jellemzők:

Az előfizetői hozzáférési ponton mért vivő/zaj viszony.

Az alapadatok forrása: Hiteles mérési jegyzőkönyvek.

Minőségi mutató származtatása:

Szolgáltató szolgáltatási területén belül a szabvány szerint meghatározott számú méréssel történik: A szabvány szerinti mérésszám a következő: 1000 előfizető alatt törzssirányonként 2, 1001 és 5000 között törzssirányonként 6.

Amennyiben a szolgáltató által alkalmazott hálózati struktúra esetében nem értelmezhető a törzssirány (például optikai gyűrű), akkor optikai/RF átalakítónként egy-egy mérést kell elvégezni.

A mutatót az előfizetői átadási pontján mérővevővel kell mérni.