



**InterNet-X Magyarország Kft.**

## **Általános Szerződési Feltételek**

(továbbiakban: ÁSZF)

# **TELEVÍZIÓ- ÉS RÁDIÓ MŰSORJEL ELOSZTÁS SZOLGÁLTATÁSRA**

## TARTALOMJEGYZÉK

1.1	A SZOLGÁLTATÓ NEVE, CÍME.....	6
1.2	A SZOLGÁLTATÓ ÜGYFÉLSZOLGÁLATÁNAK ELÉRHETŐSÉGEI .....	6
1.3	A SZOLGÁLTATÓ HIBABEJELENTŐJÉNEK ELÉRHETŐSÉGEI.....	6
1.4	A SZOLGÁLTATÓ INTERNETES HONLAPJÁNAK CÍME .....	6
1.5	AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE;.....	6
<b>2</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI.....</b>	<b>8</b>
2.1	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, AZ 5. § (2) BEKEZDÉSE SZERINT ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE IRÁNYULÓ AJÁNLAT TARTALMI ELEMEI 8	
2.2	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ADATOK LISTÁJA:.....	10
2.3	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ESETLEGES IDŐBELI, SZEMÉLYI, TÁRGYI ÉS EGYÉB KORLÁTAI .....	12
2.4	AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉRE, VAGY HÁLÓZATI VÉGPONTHOZ, HÁLÓZATHOZ TÖRTÉNŐ CSATLAKOZÁSÁRA, ÉS A SZOLGÁLTATÁS MEGKEZDÉSÉRE VÁLLALT HATÁRIDŐ .....	13
2.5	MOBIL INTERNET-HOZZÁFÉRÉS, MOBIL RÁDIÓTELEFON, MŰHOLDAS, VALAMINT FÖLDFELSZÍNI DIGITÁLIS MŰSORTERJESZTÉSI SZOLGÁLTATÁST NYÚJTÓ SZOLGÁLTATÓK ESETÉN A 8. § (2) BEKEZDÉSÉBEN MEGHATÁROZOTT FELMONDÁS FELTÉTELEI .....	14
2.6	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ AJÁNLATOK KEZELÉSE, NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELE, VÁLTOZÁS AZ AJÁNLATTEVŐ ÉS AZ ELŐFIZETŐ ADATAIBAN.....	14
<b>3</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA.....</b>	<b>14</b>
3.1	A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA, .....	14
3.2	A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVEHETŐSÉGÉNEK FÖLDRAJZI TERÜLETE.....	15
3.3	A SEGÉLYHÍVÓ SZOLGÁLTATÁSOKHOZ ÉS A HÍVÓ HELYÉRE VONATKOZÓ INFORMÁCIÓHOZ VALÓ HOZZÁFÉRÉS ÉS AZOK HASZNÁLATÁRA VONATKOZÓ LEÍRÁS, .....	15
3.4	A SZOLGÁLTATÁS EGYETEMES SZOLGÁLTATÁS-E.....	15
3.5	A SZOLGÁLTATÓ FELELŐSSÉGI HATÁRÁT JELENTŐ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT HELYE 15	
<b>4</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA .....</b>	<b>16</b>
4.1	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS AZ ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉNEK AZ ELŐFIZETŐK ÉS FELHASZNÁLÓK VÉDELMEVEL ÖSSZEFÜGGŐ KÖVETELMÉNYEIRŐL, VALAMINT A DÍJAZÁS HITELESSÉGÉRŐL SZÓLÓ NMHH RENDELETBEN MEGHATÁROZOTT EGYEDI TOVÁBBÁ A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL ÖNKÉNT VÁLLALT EGYEDI SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEINEK CÉLÉRTÉKEI .....	16
4.2	AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÓ HÁLÓZATÁBAN FORGALOMMÉRÉST, IRÁNYÍTÁST, MENEDZSELÉST ALKALMAZ, ÉS EZ HATÁSSAL VAN A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉRE, VAGY AZ ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁS ÚTJÁN ELÉRHETŐ MÁS SZOLGÁLTATÁSOKHOZ, TARTALMAKHOZ, ALKALMAZÁSOKHOZ TÖRTÉNŐ HOZZÁFÉRÉSRE, AZ ERRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK RÉSZLETES ISMERTETÉSE .....	16
4.3	TÁJÉKOZTATÁS AZON INTÉZKEDÉSRŐL, AMELYEKET A SZOLGÁLTATÓ A BIZTONSÁGOT ÉS A HÁLÓZAT EGYSÉGÉT BEFOLYÁSOLÓ ESEMÉNYEKSEL ÉS FENYEGETÉSEKKEL, VALAMINT SEBEZHETŐ PONTOKKAL KAPCSOLATBAN TEHET .....	16
4.4	AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI.....	16
<b>5</b>	<b>A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA.....</b>	<b>17</b>

5.1	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSÉNEK ESETEI, FELTÉTELEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELTETÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELÉS ESETEI, ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTÉKE .....	17
5.2	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK, ÍGY KÜLÖNÖSEN AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL INDÍTOTT VAGY AZ ELŐFIZETŐNÉL VÉGZŐDTETETT FORGALOM KORLÁTOZÁSÁNAK, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI VAGY MÁS JELLEMZŐI CSÖKKENTÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, TOVÁBBÁ A MEGVALÓSÍTÁSÁNAK MÓDJAI,.....	18
<b>6</b>	<b>ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAELHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK</b>	<b>19</b>
6.1	A VÁLLALT HIBAELHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉKEK, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉRE ÉS A HIBAELHÁRÍTÁSÁRA VONATKOZÓ ELJÁRÁS .....	19
6.2	AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK KEZELÉSE, FOLYAMATA (DÍJREKLAMÁCIÓ, KÖTBÉR ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK INTÉZÉSE) .....	21
6.3	AZ ELŐFIZETŐ JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN, AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR MÉRTÉKE, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉNEK MÓDJA.....	23
6.4	AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, A PANASZOK KEZELÉSI RENDJE, AZ ÜGYFELEK SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL VÁLLALT KISZOLGÁLÁSI IDEJE .....	24
6.5	A TUDAKOZÓ SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE.....	24
6.6	TÁJÉKOZTATÁS A SZOLGÁLTATÁS TELJESÍTÉSÉVEL ÖSSZEFÜGGŐ JOGVITÁK PERES ÉS PEREN KÍVÜLI KEZDEMÉNYEZÉSÉNEK LEHETŐSÉGÉRŐL ÉS FELTÉTELEIRŐL, A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETHEZ VALÓ FORDULÁS JOGÁRÓL, AZ ELJÁRÁSRA JOGOSULT HATÓSÁGOK, BÉKÉLTETŐ TESTÜLET ÉS EGYÉB SZERVEZETEK MEGNEVEZÉSE, ELÉRHETŐSÉGEIK FELTÜNTETÉSE.....	24
	A FELÜGYELETI SZERVEK ELÉRHETŐSÉGE .....	25
<b>7</b>	<b>DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR</b>	<b>28</b>
7.1	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOKÉRT FIZETENDŐ DÍJAK MEGHATÁROZÁSA, MÉRTÉKE, ENNEK KERETÉBEN AZ EGYSZERI, RENDSZERES ÉS FORGALMI DÍJAK, DÍJAZÁSI IDŐSZAKOK, DÍJCSOMAGOK, HIBAJAVÍTÁSHOZ KAPCSOLÓDÓ DÍJAK, KEDVEZMÉNYES FELTÉTELEKRE VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK, IDEÉRTVE A KEDVEZMÉNY IGÉNYBEVÉTELÉHEZ SZÜKSÉGES MINIMÁLIS HASZNÁLATRA VAGY IDŐTARTAMRA VONATKOZÓ BÁRMELY KÖVETELMÉNYT, A SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE, SZÜNETELTETÉSE, MÓDOSÍTÁSA, KORLÁTOZÁS FELOLDÁSA ALKALMÁVAL ESEDÉKESSÉ VÁLÓ DÍJAK, DÍJAZÁSI FELTÉTELEK, BELEÉRTVE A VÉGBERENDEZÉSSEL KAPCSOLATOS KÖLTSÉGSZÁMÍTÁST, DÍJ VISSZATÉRÍTÉSI KÖTELEZETTSÉGET IS, A DÍJFIZETÉS ÉS SZÁMLÁZÁS MÓDJA, RENDSZERESSÉGE, A SZÁMLÁK KÉZBESÍTÉSÉNEK IDŐPONTJA, MINDEN EGYÉB DÍJ .....	28
7.2	A KÍNÁLT DÍJFIZETÉSI MÓDOK, A KÜLÖNBÖZŐ FIZETÉSI MÓDOKBÓL ADÓDÓ, ELŐFIZETŐT ÉRINTŐ ELTÉRÉSEK.....	36
7.3	A KÁRTÉRÍTÉSI ELJÁRÁS SZABÁLYAI .....	36
7.4	AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR MEGHATÁROZÁSA, MÉRTÉKE ÉS A KÖTBÉRFIZETÉS MÓDJAI <sup>37</sup>	
7.5	ELEKTRONIKUS SZÁMLA .....	39
<b>8</b>	<b>A TELEFONSZOLGÁLTATÓK ESETÉBEN A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI .....</b>	<b>40</b>
<b>9</b>	<b>SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA .....</b>	<b>40</b>
<b>10</b>	<b>ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG .....</b>	<b>45</b>
10.1	A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZELT ADATOK FAJTÁI, TÁROLÁSUK ÉS ESETLEGES TOVÁBBÍTÁSUK CÉLJA, IDŐTARTAMA.....	45

10.2	AZ ELŐFIZETŐ TÁJÉKOZTATÁSA AZ ADATBIZTONSÁGI SZABÁLYOKRÓL, TOVÁBBÁ AZ ADATKEZELÉssel KAPCSOLATOS JOGAIRÓL ÉS KÖTELEZETTSÉGEIRŐL .....	45
<b>11</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐ JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE (KÜLÖNÖSEN ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉKRE, A FORGALMI ADATOKON KÍVÜLI HELYMEGHATÁROZÓ ADATOK NYÚJTÁSÁRA, ÉRTÉKNÖVELT SZOLGÁLTATÁSOK NYÚJTÁSÁRA, ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTÉKESÍTÉSÉRE, ÜZLETSZERZÉS CÉLJÁBÓL TÖRTÉNŐ SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉRE, TÉTELES SZÁMLAMELLÉKLET, HÍVÁSRESZLETEZŐ IGÉNYLÉSÉRE, AZ ELŐVÁLASZTÁSSAL VÁLASZTOTT KÖZVETÍTŐ SZOLGÁLTATÓRA, AZ EGYÉNI ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZATOK); .....</b>	<b>46</b>
11.1	TERMÉSZETES SZEMÉLY ELŐFIZETŐK ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZATA.....	46
11.2	KIS- ÉS KÖZÉPVÁLLALKOZÁSOK EGYÉNI ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZATA.....	46
11.3	A SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSÉVEL KAPCSOLATOS ÉRTESÍTÉSEKRE VONATKOZÓ NYILATKOZAT .....	46
11.4	NYILATKOZAT A SZOLGÁLTATÁSOK EGYSÉGES KEZELÉSÉRŐL.....	47
11.5	NYILATKOZAT AZ ADATOK FELHASZNÁLÁSÁRÓL KÖZVETLEN ÜZLETSZERZÉSI, PIACKUTATÁSI CÉLRA .....	47
<b>12</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI.....</b>	<b>47</b>
12.1	A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI, FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÓ JOGOSULTSÁGA AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA, AZ ELŐFIZETŐ ERRŐL TÖRTÉNŐ TÁJÉKOZTATÁSÁNAK MÓDJA, AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSSAL KAPCSOLATBAN AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ JOGOK, .....	47
12.2	AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI, FELTÉTELEI, A MÓDOSÍTÁS TELJESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE .....	49
12.3	A SZOLGÁLTATÓ ÁLTALI SZERZŐDÉSFELMONDÁS ESETEI, FELTÉTELEI .....	52
12.4	AZ ELŐFIZETŐ ÁLTALI SZERZŐDÉSFELMONDÁS ESETEI, FELTÉTELEI .....	54
12.5	EGYÉB ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSI ESETEK ÉS FELTÉTELEIK.....	55
<b>13</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI.....</b>	<b>56</b>
13.1	AZ EGYÜTTMŰKÖDÉSI ÉS TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG.....	56
13.2	A SZOLGÁLTATÁS RENDELTETÉSSZERŰ HASZNÁLATA .....	56
13.3	A VÉGBERENDEZÉSSEL, ILLETVE AZ ELŐFIZETŐNEK ÁTADOTT, DE A SZOLGÁLTATÓ TULAJDONÁT KÉPEZŐ MÁS ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLŐ ESZKÖZÖKKEL KAPCSOLATOS KÖTELEZETTSÉGEK .....	56
13.4	AZ ADATVÁLTOZÁS BEJELENTÉSE, ADATSZOLGÁLTATÁS .....	57
<b>14</b>	<b>KISKORÚAK VÉDELME T LEHETŐVÉ TEVŐ, KÖNNYEN TELEPÍTHETŐ ÉS HASZNÁLHATÓ SZOFTVEREK ÉS AZOKKAL EGYEZŐ CÉLRA SZOLGÁLÓ MÁS</b>	

<b>SZOLGÁLTATÁSOK ELÉRHETŐSÉGÉRE ÉS HASZNÁLATÁRA VONATKOZÓ TÁJÉKOZTATÁS;</b> .....		<b>57</b>
<b>15</b>	<b>MŰSORTERJESZTÉSI ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA ESETÉN A DÍJCSOMAGBA TARTOZÓ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK FELSOROLÁSA, VALAMINT – AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÓ FEL KÍVÁNJA TŰNTETNI – AZ EHT. 132. § (2A) BEKEZDÉS A) PONTJA SZERINTI ADATOK, TOVÁBBÁ ÉS KIEGÉSZÍTŐ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA FELSOROLÁSA ÉS MEGHATÁROZÁSA</b> .....	<b>57</b>
15.1	A SZOLGÁLTATÁS MEGHATÁROZÁSA .....	57
15.2	MŰSZAKI, TECHNIKAI FELTÉTELEK .....	58
<b>16</b>	<b>- 1. SZ. MELLÉKLET: MŰSOROK, MŰSOR,- ÉS DÍJCSOMAGOK VÁLASZTÉKA</b>	<b>58</b>
16.1	MŰSORJEL ELOSZTÁSI SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK EGYÉB FELTÉTELEI.....	58
<b>17</b>	<b>- 2. SZ. MELLÉKLET: A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVEHETŐSÉGÉNEK FÖLDRAJZI TERÜLETE</b> .....	<b>62</b>
<b>18</b>	<b>- 3. SZ. MELLÉKLET: AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOKÉRT FIZETENDŐ DÍJAK</b> .....	<b>63</b>
18.1	A SZÁMLÁZÁS MÓDJA, RENDSZERESSÉGE ÉS A SZÁMLÁK KÉZBESÍTÉSÉNEK IDŐPONTJA	63
18.2	KEDVEZMÉNYEK.....	63
18.3	HÓ KÖZI DÍJFIZETÉS .....	63
18.4	A SZÁMLÁZÁSI IDŐSZAK MÓDOSÍTÁSA.....	63
18.5	KÉSEDELMI KAMAT.....	63
18.6	FELTÉTELES KEDVEZMÉNY .....	64
18.7	KÖZVETÍTETT SZOLGÁLTATÁS .....	64
18.8	A SZOLGÁLTATÓ AZ ELŐFIZETŐ RÉSZÉRE KÉTFÉLE KONSTRUKCIÓBAN SZÁMLÁZ .....	64
<b>19</b>	<b>- 4. SZ. MELLÉKLET: AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK VÁLLALT MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI, A MŰSORJEL ELOSZTÁS SZOLGÁLTATÁSNAK A MEGFELELŐ, VALAMINT A NEM ELFOGADHATÓ SZINTJÉT MEGHATÁROZÓ SZÁMSZERŰ KÖVETELMÉNYEK</b> .....	<b>64</b>
19.1	CÉLÉRTÉKEK ÉS MINIMÁL ÉRTÉKEK: .....	64
19.2	MINŐSÉGI MUTATÓK NEVE, MEGHATÁROZÁSA, ÉRTELMEZÉSE, SZÁMÍTÁSA .....	65
<b>20</b>	<b>- 5. SZ. MELLÉKLET: SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSE</b> .....	<b>70</b>
<b>21</b>	<b>6. SZ. MELLÉKLET: AKTUÁLIS CSATORNAKIOSZTÁS</b> .....	<b>94</b>

## Általános adatok, elérhetőség

### 1.1 A Szolgáltató neve, címe

- InterNet-X Magyarország Kft.
- Cégjegyzékszám: 04-09-006891
- Adószám: 13617345-2-04
- Bankszámlaszám: K&H Bank 10401268-50526751-66761007
- Székhely: 5600 Békéscsaba, Jókai u. 23/7.
- A Szolgáltató telephelyei: 5600 Békéscsaba, Baross u. 9-21; Jókai u. 23/7

A továbbiakban: Szolgáltató vagy InterNet-X

### 1.2 A Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségei

- Cím: 5600 Békéscsaba, Jókai u. 23/7 (Bejárat a Luther u. felől)
- Telefon: 66/333-333
- Fax: 66/333-339
- E-mail: [ugyfelszolgalat@internet-x.hu](mailto:ugyfelszolgalat@internet-x.hu)
- Honlap: [www.internet-x.hu](http://www.internet-x.hu)
- Nyitvatartási idő: **Hétfő - Péntek 8:00-17:00h**

A telefonos ügyfélszolgálat non-stop elérhető. H-P 08.00-17.00h között személyesen veszik fel kollégáink a telefont, minden egyéb időben üzenetrögzítő, fax, e-mail áll az előfizetők rendelkezésére hiba vagy panasz bejelentésére.

### 1.3 A Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei

Lásd 1.2 pontot.

### 1.4 A Szolgáltató internetes honlapjának címe

Lásd 1.2 pontot.

### 1.5 Az általános szerződési feltételek elérhetősége;

A hatályos – és az azt megelőző korábbi – ÁSZF-ek Papír formátumban az ügyfelek rendelkezésére áll az ügyfélszolgálati irodában.

A fentiekben túlmenően a hatályos – és az azt megelőző korábbi – ÁSZF-ek elektronikus formában rendelkezésre állnak a honlapunkon, az Ügyfélszolgálat menü ÁSZF - Általános Szerződési Feltételek almenüpontban, illetve a letölthető dokumentumok között PDF fájlformátumban.

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

- a.) az elektronikus hírközlésről szóló 2003 évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.),
- b.) az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 6/2011. (X.6.)

NMHH rendelet (a továbbiakban: Eszr.), valamint az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Eszr.) ez utóbbi rendelet 33. §-ában foglalt hatálybalépési rendelkezések szerint,

- c.) a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény (a továbbiakban: Avtv.),
- d.) az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.),

e.) az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (Ekertv.)

f.) a 2014. június 13. előtt megkötött előfizetői szerződésekre és azok 2014.03.15. napját követő módosításaira (ezen szerződések bármely okból történő megszűnéséig, megszüntetéséig vagy a Szolgáltató és Előfizető kifejezett eltérő írásbeli megállapodásai

g) az üzleten kívül a fogyasztóval kötött szerződésekről szóló 213/2008. (VIII.29.) Korm. rendelet és a távollevők között kötött szerződésekről szóló 17/1999. (II. 5.) Korm. rendelet,

g) a 2014. június 13-én és azt követően megkötött előfizetői szerződésekre és azok módosításaira a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. Rendelet,

h.) a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény

(továbbiakban: Mttv.),

i.) a 2014. március 15. előtt megkötött előfizetői szerződésekre és azok 2014.03.15. napját követő módosításaira (ezen szerződések bármely okból történő megszűnéséig, megszüntetéséig vagy a Szolgáltató és Előfizető kifejezett eltérő írásbeli megállapodásai

g) a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.),

j.) a 2014. március 15-én vagy azt követően megkötött előfizetői szerződésekre és azok módosításaira a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.),

k.) a 2015. szeptember 01-én vagy azt követően megkötött előfizetői szerződésekre és azok módosításaira a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Eszr.) 33. §-ában foglalt hatálybalépési rendelkezések szerint.

l.) Az Eht. módosításáról szóló 2017. évi LXXXVIII. törvénnyel (a továbbiakban: 2017. évi LXXXVIII. törvény) megállapított Eht. 127. § (4d) bekezdést a 2017. évi LXXXVIII. törvény 2017.10.24. napi hatálybalépését megelőzően megkötött, a 2017. évi LXXXVIII. törvény hatálybalépésekor hatályos határozott időtartamú előfizetői szerződésekre is alkalmazni kell.

m.) A 2017. évi LXXXVIII. törvénnyel megállapított Eht. 127. § (6) bekezdést és 134. § (14) bekezdést a 2017. évi LXXXVIII. törvény hatálybalépését megelőzően megkötött határozott időtartamú előfizetői szerződésekre is alkalmazni kell, azzal, hogy a 134. § (14) bekezdésében szabályozott tájékoztatási kötelezettségnek a Szolgáltató az olyan határozott időtartamú előfizetői szerződések esetében köteles eleget tenni, amelyekben a szerződés időtartama a 2017. évi LXXXVIII. törvény 2017.10.24. napi hatálybalépését követő 90. napot követően telik el,

n) Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény módosításáról szóló 2017. évi CXXXVIII. törvénnyel megállapított Eht. 132. § (10) és (11) bekezdését a 2017. évi LXXXVIII. törvény hatálybalépését (2017.X.24.) megelőzően megkötött szerződésekre is alkalmazni kell.

o) AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 2016. április 27-i (EU) 2016/679 RENDELETE a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) (GDPR),

p) AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 2002. július 12-i 2002/58/EK IRÁNYELVE az elektronikus hírközlési ágazatban a személyes adatok kezeléséről, feldolgozásáról és a magánélet védelméről („Elektronikus hírközlési adatvédelmi irányelv”)

q) a kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről szóló 1995. évi CXIX. törvény,

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

s) a személy- és vagyónvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól szóló 2005. évi CXXXIII. törvény

## **2 Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei**

Üzleti Előfizetők esetében a szerződés létrejöttére vonatkozó teljes folyamat és a szolgáltatás nyújtására vonatkozó határidők alkalmazása nem kötelező, az eltérő szabályozást az Üzleti Előfizetői Szerződés tartalmazhatja

Az előfizetői szerződés két, egymástól elválaszthatatlan részből áll:

- 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 (akár egyedi megállapodáson alapuló) adatokat és feltételeket tartalmazza.

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

Az Üzleti Előfizetők esetében, ezen pont rendelkezéseinek alkalmazása nem kötelező.

#### **2.1.1 Az előfizetői szerződés alanyai**

Az előfizetői szerződés alanyai:

- a) a Szolgáltató.
- b) az egyéni előfizető – az a természetes személy előfizető, aki úgy nyilatkozott, hogy a gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást,
- c) egyéni előfizetői szerződést kötő kis,- és középvállalkozások – a kis,- és középvállalkozások támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. tv-nek megfelelően ekként meghatározottak.
- d) üzleti előfizetők – azon vállalkozások, egyéni vállalkozók, amelyek gazdasági, üzleti tevékenysége keretében veszi igénybe a szolgáltatást.

#### **2.1.2 Igénybejelentés**

Igénybejelentő – az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, ill. a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó – igényét a Szolgáltató ügyfélszolgálatán személyesen, vagy a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán keresztül, vagy írásban (levélben, vagy elektronikus úton) közölheti.

A Szolgáltató a bejelentett igényeket nyilvántartásba veszi, és a már a területen üzemelő hálózathoz kapcsolódó csatlakozási igény és műszaki lehetőség esetén legfeljebb 8, egyéb esetben legfeljebb 15 napon belül nyilatkozik annak teljesíthetőségéről, a teljesítés (a szolgáltatás megkezdése) időpontjáról.

Ha az igénybejelentő az ajánlatot 15 napon belül nem fogadja el, vagy arra vonatkozóan nem nyilatkozik, az igénybejelentése a nyilvántartásból törölhető.



Az előfizetői szerződés megkötéséhez minden szükséges adatot tartalmazó igénybejelentést, és a szerződés megkötését követő 15 (tizenöt) napon belül a Szolgáltató köteles előfizetői hozzáférési pontot létesíteni és megkezdeni a szolgáltatást – kivéve, ha nem áll fenn az ÁSZF 2.1.4. pontjában meghatározott műszaki feltétel, vagy ha az igénylő kért későbbi teljesítést.

Az Előfizető által kért, és a Szolgáltató által vállalt későbbi teljesítés esetén a Szolgáltató a szerződés megkötésétől számított 3 hónapon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdeni.

Szolgáltató jogosult elutasítani az igénybejelentést amennyiben az előfizető által kért hozzáférési ponton a műszaki feltételek nem állnak fent.

Szolgáltató jogosult elutasítani az újabb igénybejelentést mindaddig ameddig az azonosított igénybejelentő által a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatási területen (pl. előfizető által kért hozzáférési ponton) korábbi szerződésből kifolyólag díjtarozás áll fent.

Szolgáltató jogosult indoklás nélkül elutasítani arra tekintettel, hogy nem egyetemes szolgáltatást nyújt.

### 2.1.3 Szerződés létrejötte, szolgáltatás nyújtásának megkezdése

- a.) Jelen szolgáltatás esetében szerződés kizárólag jelen lévő felek között írásos módon köthető.
- b.) Az előfizetői szerződés alapján az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató – a c pontban foglaltak kivételével – legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy az előfizető által az előfizetői szerződésben megjelölt későbbi időpontban, de legfeljebb a szerződés megkötésétől számított 3 hónapon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdeni.
- c.) a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában legfeljebb 15 napon belül nem tudja biztosítani, de az ajánlatot elfogadja, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az ajánlat beérkezésétől számított 3 hónapot vagy az ajánlatot elutasítja.

### 2.1.4 A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi és esetleges időbeli korlátai

A Szolgáltató a szolgáltatásait **Békés Megyében** a szolgáltató honlapján megnevezett településeken/településrészekén kizárólag saját hálózatán nyújtja. A mindenkori helyiségek listája az ügyfélszolgálaton érhető el.

A szolgáltatás igénybevételének műszaki 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 (Lakáson, családi házon belül). Ugyanakkor előfizető nem jogosult az ingatlantulajdon határain túl található (pl. szomszéd) további vevőberendezések ellátására sem vezeték, sem vezeték nélküli eszközök útján.

Az előfizetői végberendezés csatlakozásának feltételei a 4.4 pontban találhatóak.

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

A szolgáltatásnak időbeli korlátja nincs. Ez alól kivételt képez az, ha a nyújtott szolgáltatás az előfizetői hozzáférési ponton valamilyen ok miatt megszűnik. Utóbbi esetben a rendes felmondás szabályait kell alkalmazni.

### **2.1.5 A szolgáltatás igénybevételének egyéb korlátai**

A szolgáltatás-típusoknak megfelelően a szolgáltatás elérhetőségének különös feltételeit, korlátait az egyes szolgáltatás-típusok leírásai tartalmazzák (1. sz. melléklet).

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](http://www.internet-x.hu) honlapon is folyamatosan elérhető.

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

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.

A Szolgáltató 18 év életkort be nem töltött természetes személlyel nem köt előfizetői szerződést.

### **2.2 Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája:**

a) személyes adatok, amennyiben értelmezhető:

aa) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,

ab) az előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,

ac) az előfizető születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve,

ad) kiskorú, vagy cselekvőképességében az előfizetői szerződés megkötésével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő aa)–ac) pont szerinti adatai,

ae) az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, szükség esetén pénzforgalmi számlaszáma,

af) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek;

b) a szolgáltató adatai:

ba) a szolgáltató neve, székhelye, levelezési címe,

bb) a szolgáltató cégjegyzékszám,

bc) a központi ügyfélszolgálat telefonszáma és e-mail címe,

bd) a hibabejelentő valamennyi elérhetősége,

be) az internetes honlap elérhetősége,

bf) az általános szerződési feltételek elérhetősége, amennyiben az egyes fejezetek külön-külön is elérhetők, a fejezetek elérhetősége;

c) az előfizetői szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás:

ca) a szolgáltatás, a díjsomag megnevezése, az előfizető által kért szolgáltatások, az előfizető tájékoztatása arról, hogy az igénybe vett szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e, az előfizetői hozzáférési pont helye,

cb) a szolgáltatás megkezdésének határideje,

cc) alapvető díjszabás (rendszeres díjak, különösen előfizetési díj, forgalmi díj), utalás arra, hogy a szolgáltatáshoz kapcsolódó valamennyi egyéb díj az általános szerződési feltételekben hol található, azzal, hogy e díjak az egyedi előfizetői szerződés részét képezik anélkül, hogy azok az egyedi előfizetői szerződésben tételesen fel lennének sorolva,

cd) a díjfizetés módja,

ce) a számlakibocsátás határideje,

d) az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítése és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésével,

da) a tételes számlamelléklet, vagy a hívásrészletező igénylésével,

db) a kis- és középvállalkozási minősülő igénylő esetén az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazásának igénylése,

dc) az egyedi előfizetői szerződésben foglaltak megismerésével,

dd) a 8. § (2) bekezdés szerinti, a felmondási jogra vonatkozó tájékoztatás tudomásul vételével kapcsolatos nyilatkozat az Eht.-ban foglaltaknak megfelelően;

f) amennyiben a szolgáltató az adott szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként összeghatárokat, vagy adatmennyiségeket határoz meg, és ezek túllépése esetén az Eht. 137. § (1) bekezdés d) pontja szerinti korlátozással él, az erre vonatkozó külön feltételek, valamint ezek elfogadásáról szóló, az előfizető külön, egyértelmű (igen/nem) nyilatkozata;

g) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák az előfizetői szerződés módosításának eseteit, feltételeit, az egyoldalú módosítás esetén az előfizetőt megillető jogokat;

h) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák az előfizetői szerződés megszűnésének eseteit, feltételeit és jogkövetkezményeit;

i) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák azt, hogy jogvita esetén milyen típusú eljárások állnak az előfizető rendelkezésére, valamint ezen eljárásokkal és az eljáró szervekkel kapcsolatos tájékoztatás;

j) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szolgáltatói szerződésszegés jogkövetkezményeit, így különösen a szolgáltatás minőségére, korlátozására, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az előfizetőt megillető kötbér mértékét;

k) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák az előfizetői szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit;

l) üzleti előfizető esetén a 4. § (4) és (5) bekezdésében foglaltakat.

m) elektronikus számlázás esetén az Előfizető e-mail címe

A szolgáltató az Eht. 154. § (1) bekezdése alapján a számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából az (1) bekezdés a) pontja szerinti személyes adatokat kezelheti.

Szolgáltató a hiányosan vagy egyéb szempontból nem megfelelően megtett igénybejelentés kiegészítésére – annak kézhez vételétől számított 15 napon belül – határidő, igazolt módon történő megjelölésével (írásban, vagy szóban hírközlési eszköz útján, vagy képviselője útján) felhívja az igénylőt. Az igénybejelentés időpontja az az időpont, amikor a hiánytalan adatokat tartalmazó igénybejelentés a Szolgáltatóhoz megérkezik.

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

#### **2.3.1. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei**

2.3.1.1. Előfizetői szolgáltatások – az ÁSZF-ben megjelölt kivétellel – csak írásban megkötött előfizetői szerződés alapján vehetők igénybe.

Soros hálózat esetén az Előfizető a Szolgáltató által biztosított csatornakiosztást veheti igénybe, nem soros hálózat esetén az Előfizető díjsomagok és egyben csatornacsomagok (továbbiakban: díjsomagok) közül választhat.

Az Előfizető – az ÁSZF **1. sz. mellékletében** rögzített eltérő rendelkezés vagy a Szolgáltatóval való eltérő megállapodás hiányában – bármely díjsomagot igénybe veheti, illetve a jelen ÁSZF feltételei szerint módosíthatja választását. Kiegészítő/prémium szolgáltatás igénybevételének feltétele valamely csatornacsomagra vonatkozó előfizetői szerződés fennállta. A Szolgáltató új díjsomagokat alakíthat ki saját döntése alapján, illetve a díjsomagban levő csatornákat (továbbiakban: médiaszolgáltatások vagy csatornák) az Előfizető előzetes értesítése mellett megváltoztathatja az egyoldalú szerződésmódosítás szabályai szerint.

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

2.3.1.3. Az Előfizetők csoportjának (társasház, lakásszövetkezet) igénye esetén sor kerülhet csoportos szerződéskötésre is, mely során a csoportot illetik az Előfizető jogai és terhelik az Előfizető kötelezettségei. A csoportos szerződéskötésre a lakásszövetkezet esetén közgyűlési határozat alapján, társasház esetén a valamennyi tulajdonos által a társasházi közös képviselő részére

adott meghatalmazás útján kerül sor. Az együttes kötelezettség miatt a csoport bármely tagja általi szerződésszegés a csoporttal kötött szerződés megszegését jelenti és a jogkövetkezmények is a csoportra vonatkozóan állnak be azzal, hogy a Szolgáltatót a csoport tagjai közül csak azokkal szemben jogosult a szerződéskötés megtagadására a jövőben, akik a szerződésszegő magatartást tanúsították.

2.3.1.4. A Szolgáltatót az előfizetői szerződés megkötése körében szerződéskötési kötelezettség nem terheli.

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az előfizetői szerződés megkötését indokolási kötelezettség nélkül megtagadja különösen, ha

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

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

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

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

2.3.4. A szolgáltatást az Előfizető nem veheti igénybe a Szolgáltatónak a hírközlési hatósághoz tett bejelentése alapján nyilvántartott, az **ÁSZF 2. sz. melléklet**ében tételesen felsorolt azon földrajzi területen (vételkörzet) kívül, ahol a Szolgáltató hírközlési hálózattal rendelkezik. Digitális szolgáltatás a **2. sz. mellékletben** megjelölt településen vagy településrészen kívül nem vehető igénybe.

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

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

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

Általános esetben a szerződés tárgyát képező szolgáltatás igénybevételét a Szolgáltató az **ÁSZF**-ben meghatározott esetek kivételével a Felek eltérő megállapodása hiányában – amennyiben a 2.1. pontban meghatározott szükséges feltételek teljesülnek, s nincs műszaki akadálya a

létesítésnek, és a szerződés a Felek között létrejön – legfeljebb a szerződést követő 15 napon belül biztosítja.

A fentiek alól kivételt képez az, ha Szolgáltató és Előfizető a fentiektől eltérő létesítési időpontban állapodik meg.

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

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

## **2.6 az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az előfizető adataiban**

Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése nyilvántartásba vétele a 2.1.2 pontban került szabályozásra.

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.

Az előfizetői adatok változására vonatkozó további rendelkezéseket a 14.4. pont tartalmazza.

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.

Szolgáltató adataiban történt változásról írásban értesíti az Előfizetőt az ide vonatkozó határidők betartása mellett.

## **3 az előfizetői szolgáltatás tartalma**

### **3.1 a szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása,**

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 üvegszál, vagy hibrid üvegszál-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 műsorjel elosztás (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. vendéglátó-ipari előfizető); ez esetben a Szolgáltató a melléklettől eltérő egyedi díjfizetési feltételt állapíthat meg, vagy jogosítás hiányában elzárkózhat a szerződéskötéstől.

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

A 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.

### **3.2 a szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe**

A szolgáltatást Kizárólag csak Szolgáltató a szolgáltatás nyújtására alkalmas saját tulajdonú hálózatán vehető igénybe. A Települések, településrészek az 2. sz. mellékletben található meg.

### **3.3 a segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás,**

Erre a szolgáltatásra ez a pont nem értelmezett.

### **3.4 a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e**

A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás nem minősül egyetemes szolgáltatásnak, ezért az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó külön előírások nem értelmezhetőek.

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

Az előfizetői hozzáférési pont alap esetben Analóg és Digitális (Koaxiális kábel FTTB) hálózat esetén az előfizető által kért első TV készülékéig kiépített kábel csatlakozójánál van.

A fentiekől eltérően az ingatlan határánál, vagy annak a közelében is elhelyezhető a szolgáltatás hozzáférési/átadási pont, amennyiben az előfizető kifejezetten ezt kéri. Ezen a ponton a már meglévő ingatlanon belül található és az előfizető tulajdonát képező hálózathoz történik a csatlakoztatás egy szabványos csatlakozó segítségével. Ebben az esetben, a Szolgáltató nem felelős az átadási pontot követő, az előfizető tulajdonában álló hálózati szakaszon történt meghibásodásokért.

Az előfizetői hozzáférési pont, alap esetben Analóg és Digitális (Optikai FTTH) hálózat esetén, az előfizető otthonában elhelyezett egység (ONT vagy Media gateway-NODE) RF csatlakozójánál van.

Az optikai végberendezést/végberendezéseket lakótérben kell elhelyezni, azok (akár szünetmentes) áramellátását az előfizető biztosítja és költségeit viseli. FTTH hálózat esetén a Szolgáltató nem felelős az előfizető ingatlanán belüli vezetékszakaszon történt meghibásodásokért. Az előfizető ingatlanán belüli meghibásodások esetén a Szolgáltató a 16.1.1.2. egyéb díjak pontban leírtak megfizetése mellet vállalja a hibaelhárítást.

## **4 az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága**

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

A Szolgáltató szavatolja az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 13/2011 (XII.27.) NMHH. rendeletben foglalt szolgáltatás minőségi célértékeket, azok értelmezését és teljesülésük mérési módszerét a jelen ÁSZF 4. sz. melléklete tartalmazza.

Kivételesen a teljes értékű szolgáltatás követelményeinek meg nem felelő minőségű bejövő műsorjel vétel esetén adott földrajzi terület és / vagy műsor vonatkozásában minőségi reklamációt az Előfizető csak a csökkentett minőségi követelményeket el nem érő vételi minőség esetén tehet.

A szolgáltatás minőségét a Szolgáltató ellenőrzi:

- a) a fejállomáson folyamatosan és méréssel legalább félévente,
- b) a gerinchálózaton meglévő mérőpontokon keresztül rendszeresen,
- c) az előfizetői hozzáférési pontokon időszakonkénti szűrőpróbaszerű méréssel, illetve az Előfizető minőségre vonatkozó panasa esetén az Előfizető előfizetői hozzáférési pontján a panasztól függő méréssel

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

Ez a pont jelen szolgáltatás esetén nem értelmezhető.

### **4.3 tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet**

Azon esetben, ha a Szolgáltató az ellenőrzés során azt észleli, hogy az Előfizető

- a szolgáltatás igénybe vételéhez használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, a berendezéshez vagy a hálózathoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol,
- az előfizetői szolgáltatást jogosulatlanul vételezi, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja,
- illetve a szerződésben meghatározott céltól eltérően üzemelteti,

úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását az Előfizető egyidejű elektronikus vagy postai levélben történő értesítése mellett korlátozza, illetve felmondja, amelynek részletes szabályait a korlátozás vonatkozásában az 5.2. pont, míg a rendkívüli felmondásra vonatkozó szabályokat a 12.1.2.2. pont tartalmazza

### **4.4 az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei**

Az előfizető a hálózathoz csak a belföldön megfelelő típusengedéllyel vagy megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkező televíziós és rádiófrekvenciás jelek vételére alkalmas végberendezést (tv



és rádió vevőkészüléket) csatlakoztathat, amelyeknek egyben meg kell felelnie az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek.

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 üzemén kívül helyezésére. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató írásbeli felszólításának nem tesz eleget, a Szolgáltató az előfizetői szerződést felmondhatja.

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 kiszállási és behangolási díj ellenében végzi el.

## **5 a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása**

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

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

#### **5.1.1 Szolgáltatás szünetelése az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt:**

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 50% a.

A Szolgáltató az Előfizető által kért szünetelési időszak végén a szolgáltatást köteles visszakapcsolni, és erről az Előfizetőt haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül értesíteni.

A szolgáltatás aktiválásáért és a visszakapcsolásért a szolgáltató külön díjat számíthat fel. Az aktiválás és a visszakapcsolás díját az 1. sz. melléklet tartalmazza.

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

#### **5.1.2 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 munkálatokat 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.

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

### **5.2.1 A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást az Előfizető előzetes vagy egyidejű értesítése mellett az alábbi esetekben korlátozhatja, vagy csökkentheti annak minőségi vagy más jellemzőit**

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 72 órán belül a korlátozást megelőző állapot visszaállításáról gondoskodni.

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

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.

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**.

A Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért a 1. mellékletben szereplő díjat számolhat fel.

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

A korlátozások visszallításának rendje, illetve kiszolgálási ideje a 19.2.1. pontban került szabályozásra.

### **5.2.2 Amennyiben az Előfizető több előfizetéssel is rendelkezik**

Azok bármelyikével kapcsolatban megszegi a jelen általános szerződési feltételekben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben foglaltakat, úgy a Szolgáltató jogosult az 5.2.1 pont szerinti szankciót az Előfizető összes előfizetésén egyidejűleg azonnali hatállyal alkalmazni.

## **6 ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták**

### **6.1 a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás**

#### **6.1.1 a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete**

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

A Szolgáltató ügyfélszolgálatot működtet, ahol az Előfizető közvetlenül jelezheti a szolgáltatás meghibásodását.

Az Előfizető a hibát az ügyfélszolgálati helyeken, címeken, telefonszámokon és e-mail címen jelentheti be.

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

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

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

- a) helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 órás időszak megadásával, amely 8 és 17 óra közé eshet), vagy
- b) a hiba vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

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

A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett valószínűleg hibát – annak bejelentésének nyilvántartásba vételétől legfeljebb 72 órán belül kijavítani. Nem számít valószínű hibának, ha a hiba nem a Szolgáltató érdekkörében merült fel, vagy ha az Előfizető korlátozás alatt áll és erről a Szolgáltatót a hiba bejelentésekor értesítette, továbbá ha a médiaszolgáltató által adott jel nem megfelelő minőségű, valamint ha a hiba elháríthatatlan külső ok miatt következett be.

Az Előfizető az előfizetői szolgáltatás meghibásodását a Szolgáltató által biztosított

- hibabejelentő szolgálatnál szóban telefonon vagy

- az ügyfélszolgálatnál szóban, személyesen, vagy telefonon,
- az ügyfélszolgálathoz küldött levélben, vagy elektronikus levélben jelentheti be. Az Előfizető azonosíthatósága érdekében a bejelentéskor közölni, illetve feltüntetni szükséges az Előfizető ügyfél azonosító számát.

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

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

- a) az Előfizető értesítési címét, telefonszámát vagy más elérhetőségét,
  - b) az előfizetői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét, az előfizetői azonosító számot,
  - c) a hibajelenség leírását,
  - d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- a Szolgáltató hibaelhárítási eljárása alapján tartalmazza
    - e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,
    - f) a hiba okát,
    - g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra) eredményét (eredménytelenségét és annak okát)
    - h) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

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

Az Előfizető kiszállási díj fizetésére köteles, ha

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

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

Nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben az Előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismétlen bejelenti a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől számított 72 órán belül. Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől az Előfizető által ismételt hibajelentésig eltelt időtartam.

Amennyiben a Szolgáltató a hibát nem tudja elhárítani, az előfizetői szerződés a teljesítés lehetetlensége miatt megszűnik:

- a) ha a teljesítés lehetetlenségéért egyik fél sem felelős, a lehetetlenségre vonatkozó szolgáltatói értesítés kézhezvételének napján;
- b) ha a teljesítés lehetetlensége a Szolgáltató felelősségi körébe tartozó okból következik be, a Szolgáltató 60 napos felmondásával a felmondási idő lejáratának napján;
- c) ha a teljesítés lehetetlensége az Előfizető felelősségi körébe tartozó okból következik be, ez a Szolgáltató hibás teljesítést való felelősségét kizárja, a Szolgáltató 60 napos felmondásával a felmondási idő lejáratának napján.

A teljesítés lehetetlenné válásával kapcsolatos egyéb jogkövetkezmény:

- a b) pontban szabályozott esetben a Szolgáltató a hibás teljesítés tartamára (a szerződés megszűnéséig) a 6.3.3. pont szerinti kötbért köteles fizetni;
- az a) és c) pont szerinti esetekben, tekintettel arra, hogy a teljesítés lehetetlenné válásáért a Szolgáltató nem felelős, így kötbér fizetésére nem kötelezhető.

#### 6.1.1.1

Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlan tulajdonos) hozzájárulása szükséges a 6.1. szerinti határidők meghosszabbodnak a hozzájárulás beszerzésének idejével, azonban a hozzájárulást a szolgáltatónak 72 óra határidőn belül meg kell kérnie. A hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a 72 óra meghatározott határidőbe. A Szolgáltató a hibabejelentéstől számított 48 órán belül köteles az Előfizetőt a hozzájárulás szükségességéről és okáról, valamint arról értesíteni, hogy a hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít bele a 72 óra meghatározott határidőbe.

#### 6.1.1.2

Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges és a Szolgáltató által a 6.1.1 a) pont szerinti értesítésben az arra javasolt időpont az Előfizetőnek nem megfelelő, akkor a Szolgáltató által javasolt időponttól az Előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe.

#### 6.1.1.3

Ha a hibabejelentés kivizsgálása vagy a hiba kijavítása időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig eltelt időtartam nem számít bele a 6.1.1 pontban meghatározott 72 határidőbe.

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

A Szolgáltató az Előfizetők bejelentéseinek intézésére, panaszai kivizsgálására és orvoslására, az Előfizetők tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtet.

Az Előfizetők bejelentéseiket, panaszukat megtehetik az ügyfélszolgálaton személyesen, telefonon szóban, vagy üzenetrögzítőn, továbbá írásban, elektronikus úton, illetve telefaxon.

Az ÁSZF vonatkozásában:

- panasz: a Szolgáltatónak, illetve a Szolgáltató érdekében vagy javára eljáró személynek (alkalmazottnak, megbízottnak) a magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó nyilatkozat, mely szerint a Szolgáltató vagy a személy eljárása nem felel meg a jogszabályoknak vagy az ÁSZF-nek,

- díjfizetésre vonatkozó bejelentés: azon nyilatkozat, amelyben az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja (továbbiakban: díjreklamáció),
- bejelentés: a panaszon és díjreklamáción kívüli minden olyan előfizetői nyilatkozat, észrevétel, mely a Szolgáltatóra vonatkozik

A Szolgáltató az Előfizetőktől származó bejelentéseket, panaszokat és a bejelentés, panasz alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon nyilvántartásában rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával hibaelhárítás esetén, a hibaelhárítástól számított 1 évig, telefonon történő bejelentés esetén a hangfelvételt 2 évig köteles megőrizni.

A nyilvántartás minden bejelentésről, panaszról a következő adatokat tartalmazza:

- az Előfizető bejelentése illetve panasza alapján tartalmazza
  - a) az Előfizető értesítési címét, telefonszámát vagy más elérhetőségét,
  - b) ha szükséges az előfizetői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét, az Előfizetői azonosító számát,
  - c) a bejelentés, panasz rövid leírását,
  - d) a bejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- a Szolgáltató vizsgálatának eredményeként a nyilvántartás tartalmazza
  - d) a bejelentés, panasz kivizsgálásának eredményeit,
  - e) a bejelentés, panasz orvoslásának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra),
  - f) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség és lehetőség szerint orvosolni kell. Ha az Előfizető a panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról és az ezzel kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak másolati példányát köteles az Előfizetőnek átadni.

Az írásbeli panaszt a Szolgáltató – törvény eltérő rendelkezése hiányában – 30 napon belül köteles írásban megválaszolni. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles. A válasz másolati példányát három évig köteles megőrizni, s azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

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

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

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összecszerúségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a díj számítása, továbbá megállapítása helyes volt.

A vizsgálat lefolytatását követően a Szolgáltató elbírálja a számlapanasz jogosságát, és annak eredményéről az Előfizetőt a bejelentés módjának megfelelő módon azonnal, vagy – amennyiben ez nem lehetséges (személyes ügyfélszolgálaton tett panasz esetén jegyzőkönyv felvételét követően) – legkésőbb 30 napon belül, írásban tájékoztatja.

Ha a Szolgáltató a számlareklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül – az Előfizető választása szerint – a díjkülönbözetet és annak díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy ha ez nem lehetséges, abban az esetben a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet

jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértékének el kell érnie a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékét.

Az Előfizető számlareklamációval a számla fizetési határidejétől számított egy éven belül élhet, amennyiben az adott számla tekintetében az Előfizető ezen időszak alatt számlapanaszt nem terjeszt elő, a Szolgáltató a számlát az Előfizető által elfogadottnak tekinti.

### **6.3 az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja**

A Szolgáltató felelőssége az előfizetői hozzáférési pontig terjed, eddig a pontig köteles a Szolgáltató a vállalt célértéket teljesíteni.

Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató, ha olyan okból, amelyért felelős, nem vagy nem szerződésszerűen teljesít, kötbér fizetésére kötelezett, illetve az Előfizető vagyonában okozott kárt is köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

A Szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelme elkerülése, illetőleg a szerződésszerű teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben tőle elvárható.

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

Nem minősül hibás teljesítésnek:

- a) a hiba az Előfizető tulajdonában lévő végberendezésben van;
- b) a hibát a végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta;
- c) a hibát nem jelentették be;
- d) a hibát a Szolgáltató a hibaelhárítási időn belül elhárította;
- e) az Előfizető nem biztosította a hibaelhárítás lehetőségét az érintett ingatlanon feltéve, hogy a hiba elhárításához szükséges a bejutás;
- f) a szolgáltatás szünetelése.

A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult hibát legfeljebb 72 órán belül kijavítani, ha e határidőn belül a hiba kijavítására nem képes, abban az esetben a Szolgáltató kötbér megfizetésére köteles.

Ha a hibaelhárítási kötelezettségét a Szolgáltató az Előfizető érdekkörében felmerült ok, vagy a Szolgáltató tevékenységétől független, külső, általa elháríthatatlan ok miatt nem tudja teljesíteni, mindaddig nem esik késedelembe, amíg az akadályoztatás el nem hárul.

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

A Szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül az Előfizető számláján egy

összegben jóváírja, vagy azt az Előfizető választása szerint az Előfizető részére egy összegben visszafizeti.

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

A szolgáltatással kapcsolatos előfizetői igények kezelése, illetve az Előfizetők megfelelő tájékoztatása, kiszolgálása érdekében a Szolgáltató ügyfélszolgálatot működtet, amelyek helyét jelen ÁSZF 1.2. pontja tartalmazza.

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

Az ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató köteles havi átlagban az ügyfélszolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 120 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését biztosítani. A Szolgáltató a telefonhálózaton elérhető ügyfélszolgálatot köteles a legalacsonyabb díjazású hívhatósággal elérhetővé tenni.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett hívásokról hangfelvételt készítsen, amiről a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. A Szolgáltató a rögzített hanganyagot a hívó fél kérésére a tárolási időn belül rendelkezésére bocsátja. A Szolgáltató a rögzített hanganyagokat a rögzítés napját követő 1 évig tárolja.

Amennyiben az Előfizető az általa és a Szolgáltató között folytatott telefonbeszélgetésről másolatot kér, hangfelvétel másolati díjat köteles megfizetni. A Szolgáltató köteles az Előfizető kérelmére 30 napon belül rendelkezésre bocsátani. Az Előfizető részére előfizetői hangfelvételenként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani.

A Szolgáltató általános esetben biztosítja azt, hogy az ügyfélszolgálat legalább hetente 5 munkanapon nyitva tartson.

Az ügyfélszolgálat naptári évenként – a jogszabály szerinti munkaszüneti napokon túl – rendkívüli okokból összesen 10 munkanapon zárva tarthat és amely napokon kizárólag telefonos hibabejelentő szolgálat érhető el. Az ügyfélszolgálat ezen zárva tartásáról a Szolgáltató a naptári dátum szerinti megjelöléssel legalább 15 nappal korábban tájékoztatja az előfizetőket az ügyfélszolgálaton kifüggesztett hirdetemény és a képújságban történő hirdetemény útján, valamint internetes oldalán.

A panaszok kezelésének rendje, illetve kiszolgálási ideje a 6.1-6.3 pontban került szabályozásra.

#### **6.5 a tudakozó szolgáltatás igénybevétele**

Jelen szolgáltatás esetén ez a pont nem értelmezhető.

#### **6.6 tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik feltüntetése**

Ha a Felek nem tudnak egymással megegyezni a hálózat kiépítésével, átépítésével, az előfizetői szolgáltatások műszaki minőségével, az ügyfélszolgálat és / vagy a hibabejelentő szolgálat működtetésével, a díjszámításra (számlázásra) vonatkozó, vagy az ÁSZF tartalmával kapcsolatos vita



esetén, továbbá ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, Panaszával az 1.5 pontban részletezett (NMHH, NFH) felügyeleti szervekhez fordulhat.

Az Előfizető fordulhat továbbá a helye szerinti békéltető testülethez.

A békéltető testület hatáskörébe tartozik az Előfizető és a Szolgáltató közötti, a szolgáltatás minőségével, a Felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése: e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testület.

Előfizető továbbá peres igényével a Szolgáltató székhelye szerinti bírósághoz is fordulhat, amely a Békéscsabai városi bíróság.

### **A felügyeleti szervek elérhetősége**

Az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az Előfizető a fogyasztóvédelmi szervekhez, szervezetekhez, hatóságokhoz 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 követelését bíróság előtt is érvényesítheti.

### **Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság Hivatala Igazgatósága**

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

Webcím: [www.nmhh.hu](http://www.nmhh.hu), e-mail cím: info@nmhh.hu

### **Média-és Hírközlési Hatóság Hírközlési és Média Biztosa**

1088 Budapest, Reviczky utca 5. , Levelezési cím: 1433 Budapest, Pf. 198.

Webcím: [www.mediaeshirkozlesibiztos.hu](http://www.mediaeshirkozlesibiztos.hu), Telefon: (1) 429-8644, Fax: (1) 429-8761

### **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

### **Gazdasági Versenyhivatal**

Cím: 1054. Budapest, Alkotmány u. 5., Telefon: (+36 1) 472-8851

Web: [www.gvh.hu](http://www.gvh.hu), E-mail: [ugyfelszolgalat@gvh.hu](mailto:ugyfelszolgalat@gvh.hu)

### **Békés Megyei Békéltető Testület**

5601 Békéscsaba, Penza ltp. 5. Telefon: (66) 324-976, 446-354, 451-775  
E-mail: [bmikik@bmkik.hu](mailto:bmikik@bmkik.hu)

### **Nemzeti Fejlesztési Minisztérium**

1011 Budapest, Fő utca 44-50., Telefon: +36-1-795-5903, +36-1-795-6648  
E-mail: [sajto@nfm.gov.hu](mailto:sajto@nfm.gov.hu)

### **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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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

## **7 díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér**

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

A szolgáltatás az egyedi előfizetői szerződésben, és a jelen ÁSZF-ben meghatározott előfizetési és egyéb díjak megfizetése mellett vehető igénybe. A díjakat Szolgáltató a gazdasági működési feltételeinek figyelembe vétele mellett saját hatáskörben szabadon határozza meg, amennyiben egyéb külső tényező azt nem befolyásolja.

A díjazás magában foglalja azokat a szolgáltatásokat is, amelyeket nem közvetlenül a Szolgáltató végez, hanem más Szolgáltatótól rendel meg, és azt változatlan formában továbbértékesíti az Előfizető részére (közvetített szolgáltatás). A közvetítés tényét a Szolgáltató az Előfizető részére kiállított számlában szerepelteti.

A Szolgáltató számlázási rendszere zárt, külső személyek által nem manipulálható. A számlák aláírás nélkül hitelesek.

Számlázással kapcsolatos további kiegészítések a 3. sz. mellékletben találhatók.

#### **7.1.1 Egyszeri díjak**

##### **Belépési/kiépítési díj**

Az előfizetői hozzáférési pont létesítéséért, és a szolgáltatás aktiválásáért fizetendő díj.

Belépési díj megfizetésére az Előfizető abban az esetben köteles, amennyiben a szolgáltatás igénybevétele érdekében szükséges előfizetői hozzáférési pont létesítése a felszerelési címen, vagy hálózati kiépítése és / vagy rendszerre kapcsolása szükséges. A díj fejében a Szolgáltató egy előfizetői hozzáférési pontot épít ki.

A fentieken túlmenően digitális szolgáltatás megrendelésénél a digitális vevőberendezések telepítésével kapcsolatos további kiegészítő egyszeri díjat kérhet (pl. media gateway, set-top-box telepítés) akár utólagos kiépítésnél is.

A mindenkori kiépítéskor a végberendezés első behangolása ingyenes.

Az egyszeri díjak mértékét az 1. sz. melléklet tartalmazza.

### 7.1.2 Rendszeres díjak (Előfizetési díjak, eszközbérleti díjak)

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.

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 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 pénzügyi átutalás, amennyiben a Szolgáltató e díjfizetési lehetőséget biztosítja
- d) Előfizető részéről történő pénzügyi 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 hatánapig kell kiegyenlítenie. A fizetési határidő nem lehet kevesebb a számla keltétől számított 8 naptári nappal. 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 tárgyévben az első 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 igénybevételével történhet. A Szolgáltató az összeg folyószámlájára kerülését ellenőrzi és nyilvántartásában kimutatja, ügyfélszolgálatán 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.

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

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) ingó 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.

#### **A késedelmi kamat számításának módja:**

A késedelmi kamatot a fizetési határidő lejártát követő napok számával arányosan kell meghatározni a tartozás összegének és az alább meghatározott éves késedelmi kamatláb szorzatának alapján.

- Egyéni Előfizető esetében késedelmes fizetés esetén a Szolgáltató a mindenkori banki alap kapt kétszeresét számíthatja fel.
- Késedelmi kamatfizetési kötelezettség kezdő napja a számlán feltüntetett befizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg az Előfizető a számlát nem fizeti be.
- Alaptalan számlareklamáció esetén az Előfizetőt – a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig – késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.

### **7.1.3 Eseti díjak**

#### **7.1.3.1 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).

#### **7.1.3.2 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.

#### **7.1.3.3 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.

#### **7.1.3.4 Átírási díj**

A Szolgáltató által az átírás esetén alkalmazandó egyszeri díj.



#### 7.1.3.5 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.

#### 7.1.3.6 Csökkentett előfizetési díj

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

#### 7.1.3.7 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.

#### 7.1.3.8 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.

#### 7.1.3.9 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.

#### 7.1.3.10 **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.

#### 7.1.3.11 **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.

#### 7.1.3.12 **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.

#### 7.1.3.13 **Kiegészítő belépési díj**

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

#### 7.1.3.14 **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.

#### 7.1.3.15 **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.

#### 7.1.3.16 **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

szolgáltatója vissza, ebben az esetben az óvadék összege a kár megtérítésére felhasználható. Az óvadék összege a kihelyezett hírközlési berendezésenként eltérő.

#### 7.1.3.17 **Ki- és visszakapcsolási díj**

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

#### 7.1.3.18 **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 ismételt beprogramozni,
- a szolgáltatás Előfizető érdekkörébe tartozó okból, vagy az Előfizető kérésére való korlátozása-, szünetelése kezdetén és végén, amennyiben az kiszállással jár
- ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az ÁSZF 2.3.1. pont szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, és emiatt az előfizetői szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik,
- az Eht. 134. § (6)-(7) bekezdésében meghatározott esetekben, az ÁSZF-ben megjelölt egyéb esetekben.

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

#### 7.1.3.19 **Korlátozási díj**

Amennyiben a szolgáltatás korlátozására kerül sor, korlátozási díj fizetendő.

#### 7.1.3.20 **Programcsomag módosítási díj**

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

#### 7.1.3.21 **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.

#### 7.1.3.22 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.

#### 7.1.3.23 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.

#### 7.1.3.24 Vizsgálati díj

Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételten jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, azonban a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan, illetve a hibajelenség nem a szolgáltató érdekkörében, az átadási pont utáni előfizetői hálózatban volt, úgy annak költségeit (kiszállási díj, vizsgálati díj, felhasznált anyag díja), valamint a hatóság által a Szolgáltatóval szemben érvényesített további díjat a Szolgáltató jogosult az Előfizetőre áthárítani.

#### 7.1.3.25 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.

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

Előfizető az esedékes díjakat az alábbi módokon rendezheti Szolgáltató felé:

- Postai készpénz átutalási megbízással (sárga csekk)
- Csoportos beszedési megbízással
- Átutalással
- ügyfélszolgálaton készpénzes befizetéssel

Az ügyfélszolgálaton történő készpénzes befizetés kivételével a keletkező banki költségek az Előfizetőt terhelik.

Csoportos beszedési megbízás esetén Előfizető köteles eljárni saját számlavezető bankjánál. A beszedéshez szükséges adatokat Előfizető Szolgáltató rendelkezésére bocsátja.

### 7.3 a kártérítési eljárás szabályai

Az előfizetői szerződés késedelmes, vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató az Előfizető írásban benyújtott igénye alapján a felhasználó vagyonaiban okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

A Szolgáltató felelőssége a tényleges kárra vonatkozóan is csak a felróhatóság esetében áll fenn, azaz a Szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

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

A kártérítési eljárás

Az Előfizető a kártérítésre vonatkozó igényét a Szolgáltató ügyfélszolgálatának címezve, írásban nyújthatja be, s kárigény esetében az Előfizető hitelt érdemlően köteles igazolni a vagyonában okozott kár mértékét.

A Szolgáltató az Előfizető írásban benyújtott kártérítési igényét nyilvántartásba veszi, majd a hiánymentesen benyújtott kérelem alapján lefolytatja a vizsgálatát. Abban az esetben, ha az Előfizető nem tudja hitelt érdemlően igazolni a vagyonában bekövetkezett értékcsökkenést a Szolgáltató kérelmét elutasítja.

Amennyiben a Szolgáltató felelőssége fennáll, a Szolgáltató, az Előfizető igazolt kárát megtéríti a hiánymentesen benyújtott kárigény beérkezésétől számított 30 napon belül. Abban az esetben, ha a Szolgáltató nem felelős az okozott kárért, vagy nem állapítható meg károkozás, vagy a kártérítés az elmaradt haszon megtérítésére vonatkozik, a Szolgáltató a kárigényt elutasítja a hiánymentesen benyújtott kárigény beérkezésétől számított 30 napon belül.

A késedelmes, illetve hibás teljesítés miatti jogos kötbért és a kötbért meghaladó, az Előfizető meglévő vagyonában okozott kár esetén a kártérítést a Szolgáltató megtéríti.

A Szolgáltató mentesül a kötbér, illetve a kártérítés megfizetésére vonatkozó kötelezettsége alól, ha a szerződésszerű teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben elvárható.

Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a hatósághoz, békéltető testülethez, illetve a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulhat.

Az előfizetői szerződésből származó igények egy év alatt évülnek el, melyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés esetén azok bekövetkezésétől kell számítani. A Szolgáltató az előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén kötbérfizetési kötelezettséggel is tartozik az alábbiak szerint.

### **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.

Vis maiornak minősülő adáshiba, illetve műsorterjesztés szüneteltetés miatt a Szolgáltató kártérítési kötelezettséget nem vállal.

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

Szolgáltató az előfizetői szerződés késedelmes, vagy hibás teljesítése esetén kötbér fizetésére köteles, ha az neki felróható okból következik.

Az előfizetői szerződésekből eredő kötbér igények egy év elteltével elévülnek, amelyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésének napjától kell számítani. A kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes.

#### **7.4.1 A szolgáltatás késedelmes teljesítéséből adódó kötbér mértéke**

Amennyiben a Szolgáltató a szerződés keltétől számított 30 napon belül nem létesít előfizetői hozzáférési pontot, illetve nem biztosítja a szolgáltatást, kötbér fizetésére köteles.

A kötbér fizetés első napja az előfizetői szerződés keltétől számított 30. napot követő első nap. A kötbér mértéke minden késedelmes nap után a szerződésben megjelölt előfizetői szolgáltatással

kapcsolatban fizetendő nettó előfizetési díj egy napra vetített összegének nyolcszorosa. Kivételt képez a szolgáltatás késedelmes teljesítése alól, ha erről a két fél külön megállapodik.

A Szolgáltató mentesül a kötbér megfizetésére vonatkozó kötelezettsége alól, ha a szerződés szerű teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

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

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

- a) a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az Előfizető egyenlegén jóváírja,
- b) az előfizetői szerződés megszűnése esetében az ügyfélszolgálaton, amennyiben a Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik banki utalással, egyéb esetben postai úton fizeti meg.

#### **7.4.2 Hibaelhárításhoz kapcsolódó kötbér**

A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles

- a) az 6.1.1. pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig,
- b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő (6.1.1.) eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

A kötbér mértéke a vetítési alap

- kétszerese az a) pont szerinti esetben,
- négyszerese a b) pont szerinti esetben, ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni,
- nyolcszorosa a b) pont szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap

- a hiba bejelentését megelőző hat hónapra az Előfizető által az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg,
- hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén annak teljes időtartama alatt, az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg,
- ha a hiba bejelentését megelőzően az Előfizető az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban díjat még nem fizetett, akkor a havi előfizetési díj alapján egy napra vetített összeg.

Korlátozásból visszakapcsolás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

Ha az Előfizető az 5.2. pont szerinti korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató köteles az Előfizető kérésétől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni.

A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért köteles fizetni. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Amennyiben a Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az előfizetői szerződés alapján adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve előre fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyeszerese.

**Átírás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér**

A Szolgáltató köteles az általa az átírás teljesítésére vállalt határidőn belül az átírást teljesíteni (9.3.1. pont), vagy az átírás elutasításáról az Előfizetőt értesíteni.

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

**Áthelyezés késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér**

A Szolgáltató az áthelyezés teljesítése a 9.3.2. pontban előírt határidők be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, amelynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

**Meghiúsulási kötbér**

Amennyiben az előfizetői szerződésben foglalt létesítési határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést rendes felmondással megszünteti, a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig a hibaelhárításhoz kapcsolódó kötbér felét köteles megfizetni.

## **7.5 Elektronikus számla**

Az Előfizető rendelkezhet arról, hogy papír alapon vagy elektronikusan kéri számláit.

A Szolgáltatást az Előfizető számlázási címenként rendelheti meg és mondhatja le (egy számlázási címhez tartozó összes előfizetésre megrendelésre kerül a szolgáltatás). Az Előfizető az elektronikus számla szolgáltatást az Ügyfélszolgálaton személyesen, illetve postai úton írásban aláírásával, ügyfélszámának és e-mail címének megadásával kérheti. Előfizető részére egy olyan hiteles, elektronikus formában létező elektronikus számla kerül kiállításra, mely elektronikus aláírással és az aláírás időpontját hitelesítő időbélyegzővel van ellátva, és mindenben megfelel az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII törvény, valamint az elektronikus számlával kapcsolatos egyes rendelkezésekről szóló 46/2007. (XII.29.) PM rendeletben foglaltaknak.

A szolgáltatás havidíjmentes. A Szolgáltatás megrendelésével egyidőben az Előfizető regisztrált számlafizetési módja postai csekkről(készpénz átutalási megbízásról) automatikusan banki átutalásra módosul. A szolgáltatás lemondása esetén a számlafizetési mód a banki átutalás marad. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a sikeres megrendelést követően kizárólag elektronikus úton kap számlát, vagyis a továbbiakban a Szolgáltató sem papíralapú számlát, sem készpénz átutalási megbízást nem állít ki számára. Az e-számla szolgáltatás igénybe vétele esetén a számla kézbesítése az Előfizető által megadott e-mail címre történik. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy abban az esetben, ha a megadott e-mail cím helytelen vagy az előfizető már nem rendelkezik vele, a szolgáltatás nem tekinthető a továbbiakban igénybe vehetőnek. Ezt követően törlésre kerül az e-számla szolgáltatás, majd papíralapú számla kerül kiállításra. Az Előfizető köteles a Szolgáltatót tájékoztatni arról, ha e-

mail címe megváltozik vagy a szolgáltatás céljára már nem alkalmazható. A Szolgáltató ezzel kapcsolatos felelősségét kizárja.

A Szolgáltató és kollégái, mint a környezetünkért felelősen gondolkozó személyek elkötelezettek a minél kevesebb környezetterheléssel járó elektronikus számla használata mellett, így üzleti ügyfeleknek elsősorban ezt kínálják, illetve magánszemélyek esetében is ezt preferálják.

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

E pont jelen szolgáltatás esetén nem értelmezhető.

## **9 szerződés időtartama**

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

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

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

9.4. A Szolgáltató az általa szervezett ideiglenes akció keretében a 8.1.3. pont szerinti időtartamnál hosszabb vagy rövidebb minimális előfizetési időszakot is megállapíthat valamely szolgáltatás(ok)ra vonatkozó kedvezmény igénybe vételének feltételéül, mely esetben az akcióban részt vevő Előfizetőre az akcióban meghirdetett feltételek az érvényesek.

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

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

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

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



### 9.9. A határozatlan idejű előfizetői szerződés megszűnik

a) valamelyik fél általi rendes felmondással,

- Előfizető felmondása esetén 8 napos felmondási idővel,

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

- Szolgáltató felmondása esetén 60 napos felmondási idővel,

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

- a Szolgáltató által az Előfizető szerződésszegése címén történő rendkívüli felmondás 15 nap határidővel

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

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

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

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

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

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

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

c) a Szolgáltató halálával/jogutód nélküli megszűnése esetén,

d) a természetes személy Előfizető halála esetén,

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

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

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

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

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

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

### 9.10. A határozott idejű előfizetői szerződés megszűnik

- a) a határozott idő leteltével, ha az Előfizető egyoldalúan - vagy az Előfizető és a Szolgáltató közös akarattal - a határozott idő lejártát megelőzően írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti,
- b) a Szolgáltató halálával/jogutód nélküli megszűnése esetén,
- c) a természetes személy Előfizető halála esetén,
- d) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
- e) az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás (beleértve az egyes programcsomagokat, Prémium műsorokat, értéknövelt és kiegészítő szolgáltatásokat is külön-külön vagy összességükben) Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,
- f) a Szolgáltató valamennyi, vagy egyes szolgáltatási területekre vonatkozó szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
- g) a felek közös megegyezésével, figyelemmel az Eht. 127. § (4) bekezdésére és azzal a feltétellel, hogy a ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződést ráutaló magatartással, kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, a szóban kötött előfizetői szerződést kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, míg az írásban kötött előfizetői szerződést kifejezett írásos nyilatkozattal szüntethetik meg a felek,
- h) a Szolgáltató általi és az Előfizető szerződésszegése miatti felmondás esetén
- a Szolgáltató által az Előfizető szerződésszegése címén történő felmondás 8 nap határidővel,
  - a Szolgáltató általi és az Előfizető díjtarozása miatti felmondás 30 napos felmondási idővel,
  - a Szolgáltató által másik szolgáltató kérelmére az a)-b) pont szerinti körülmény bekövetkeztekori felmondás,
- i) az Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti felmondás esetén
- az Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti felmondás, ha a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,
  - az Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti felmondás, ha az előfizetői szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,
  - Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti felmondás, ha a Szolgáltató az előfizetői szerződést a 2./2015.(III.30.) NMHH rendelet 27. § (4) bekezdésébe ütközően módosítja,
  - Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti felmondás, ha a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti, és emiatt a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 24. §-ban foglaltak rendelkezések alkalmazásának van helye,
  - az Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti felmondás, ha a Szolgáltató az előfizetői szerződést az Eht. 132. § (2a) bekezdésébe ütközően módosítja,
- j) az Előfizető vagy a Szolgáltató általi rendes felmondás esetén
- Előfizető felmondása esetén 30 napos felmondási idővel,
  - az Előfizető felmondása esetén az Előfizető által megjelölt határnapra történő felmondással a 12.1.2. pont szerint.
  - Szolgáltató felmondása esetén 60 napos felmondási idővel,
- k) ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az ÁSZF szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, az előfizetői szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik,
- l) ha az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött előfizetői szerződés esetén a Szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdi, az Előfizetőt az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg,

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

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

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

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

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

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

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a Szolgáltató a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,
- b) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- c) az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy
- d) az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja,
- e) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is jogosulatlanul vételezi a műsorjelet, a beérkező műsorjelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja.

9.12.2. A Szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel rendkívüli felmondással mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően, annak

kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 8 napon belül sem egyenlítette ki.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha

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

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

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

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

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

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

A fenti esetek bármelyikének bekövetkeztekor az Előfizető a feltételes kedvezményt elveszti, és a kapott kedvezmények összegének a Szerződés megszűntetéséig (felmondási idő lejártáig), vagy megszűnéséig történő, egyösszegű visszafizetésére köteles.

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

A jelen pont rendelkezései nem alkalmazhatók az alábbi okokból:

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

## **10 Adatkezelés, adatbiztonság**

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

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

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

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

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

10.2.2. A Szolgáltató az általa nyilvántartott adatokat csak az 5. sz. melléklet szerinti időtartamig tárolhatja, őrizheti, kezelheti.

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

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

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

Előfizető a személyes adatai kezeléséhez történő hozzájárulását, illetve az alábbiakban szabályozott előfizetői nyilatkozatokat az írásban kötött előfizetői szerződés keretében megadhatja, visszavonhatja, módosíthatja.

Üzleti Előfizető az előfizetői szerződés hatálya alatt a 11.1. pont alatt meghatározott nyilatkozatot nem vonhatja vissza vagy módosíthatja.

### **11.1 Természetes személy Előfizetők előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozata**

Ha a Felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, a természetes személy Előfizetőnek igénybejelentéskor az igénybejelentés keretében, szerződéskötéskor, a szerződés keretében kell nyilatkoznia arról, hogy az előfizetői szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni.

Ha az előfizetői szerződés nem írásban kerül megkötésre, az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát, telefonon történő szerződéskötés esetén szóban, míg elektronikus úton történő szerződéskötésnél, az elektronikus felületen biztosított nyilatkozat kitöltésével kell megadnia legkésőbb szerződéskötéskor vagy igénybejelentés alkalmával.

### **11.2 Kis- és középvállalkozások egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozata**

Kis- és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amelyről a Szolgáltató köteles részletes – az előnyöket és a hátrányokat bemutató – tájékoztatást adni.

A Szolgáltató elektronikus úton történő szerződéskötéskor is köteles biztosítani, hogy a kis- és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor kérhessék az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amennyiben az általuk igénybe venni kívánt szolgáltatás az egyéni Előfizetők számára is elérhető. Ebben az esetben a Szolgáltató részletes – az előnyöket és hátrányokat bemutató – tájékoztatást elektronikus úton köteles megadni, a tájékoztatás megtörténtét a Szolgáltató elektronikus úton, a tájékoztatás módjához igazodóan köteles igazolni.

### **11.3 A szerződés teljesítésével kapcsolatos értesítésekre vonatkozó nyilatkozat**

Az igénybejelentéssel és előfizetői szerződés megkötésével – amennyiben az Előfizető kapcsolattartásra telefonszámot illetve e-mail címet ad meg – hozzájárul, hogy a Szolgáltató elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján tájékoztassa, a kapcsolattartásra megjelölt e-mail címen.

A kapcsolattartásra megjelölt címek megadásával az Előfizető elfogadja, hogy a kapcsolattartásra megjelölt címen, e-mail címen, telefonszámon a Szolgáltató értesíthesse az előfizetői szerződéssel kapcsolatos összes kérdésben.

Amennyiben a kapcsolattartásra megjelölt címekben, telefonszámokban változás történik, azt az Előfizető köteles jelezni a Szolgáltató részére.

## 11.4 Nyilatkozat a szolgáltatások egységes kezeléséről

Az Előfizető az igénybejelentéskor vagy a szerződéskötéskor nyilatkozatot tesz arról, hogy a szerződés tárgyát képező szolgáltatáson kívül, a Szolgáltató más, új vagy a már meglévő helyhez kötött szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződések adatait (telefon, internet) egy ügyfél azonosítón tartsa nyilván, azaz együttesen kezelje. A Szolgáltató a szolgáltatások együttes kezeléséhez kedvezményeket fűzhet, azaz egyes kedvezmények igénybevételét a szolgáltatások együttes kezeléséhez kötheti.

## 11.5 Nyilatkozat az adatok felhasználásáról közvetlen üzletszerzési, piackutatási célra

Szolgáltató nem ad ki Előfizetői adatot semmilyen célra harmadik személy részére jelen pont tárgyát képező célra.

## 12 az előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei

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

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

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

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

- az ÁSZF szövegére irányuló egyéb módosítás, amely nem érinti a már nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit, és amely a szöveg helyesbítésére, pontosítására, átfogalmazására vagy a közérthetőség növelésére irányul,
- a műsorelosztó hálózat műszaki paramétereinek megváltozása (fejállomás cseréje, hálózati fejlesztések) miatt a szolgáltatás igénybevételi feltételei nem lényeges mértékben módosulnak,
- az előfizetői szerződésben vállaltakhoz képest a szolgáltatás igénybevételének körülményei műszaki okból megváltoznak, ideértve a műszaki indokolt csatornaváltoztatást,
- gazdasági (különösen az üzemeltetési, működési költség változása, infláció) körülmények olyan változása, amelyek következtében a Szolgáltató az Előfizetőknek nyújtott szolgáltatást a korábbiakhoz képest megváltozott feltételekkel képes csak nyújtani,
- a Szolgáltatón kívül álló bármely körülményben (különösen valamely szolgáltatott műsor megszűnése vagy a műsortulajdonosnak műsora terjesztésére vonatkozó rendelkezésének megváltozása, az adókban, közterhekben és szabályozókban történt változások, megnövekedett szállítói és nagykereskedelmi költségek) bekövetkezett lényeges változás indokolja,

- a Szolgáltató helyébe - a Szolgáltató gazdasági társaságokról szóló törvény szerinti átalakulása, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés következtében
- más szolgáltató (új szolgáltató) lép, és mely esetben a módosítás nem eredményezi a szerződés feltételeinek lényeges módosítását, mint a szolgáltatás igénybevételének feltételeit, minőségi célértékeket,
- mindazon módosítás, amely az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás valamely jellemzője, vagy valamely rendelkezés tekintetében az Előfizetőre nézve kedvező változást eredményez,
- ha a médiaszolgáltatóval fennálló vagy más szerződéses jogviszonyok, szerzői jogi okok, az előfizetői igények, a jelszolgáltatás körülményei vagy egyéb érdekek, körülmények figyelembe vételével (ide értve az Előfizetői igényeket és a műsorok tartalmi-minőségi/ár értékeinek összevetését is) a programválaszték, a programcsomagokban található csatornák, vagy a programcsomagok száma, összeállítása módosul.

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

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

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

- a) az általános szerződési feltételeiben és internetes honlapján az általa kínált díjsomagokban feltüntette az adott csatorna szerepeltetésének általa vállalt időpontját és ez az időpont letelt, vagy
- b) az adott médiaszolgáltatás kivételét a kínálatból lakossági felméréseken alapuló nézettségi adatok vagy a médiaszolgáltatóval kötött szerződéses jogviszony indokolják.

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

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

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



12.1.7 A Szolgáltató általi egyoldalú szerződésmódosítás esetén a módosításról az Előfizetőket a Szolgáltató, a hatályba lépés előtt, legalább 30 nappal korábban értesíteni köteles, az Előfizetőket megillető felmondás feltételeiről és a felmondás jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatással együtt.

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

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

Az ÁSZF 1. sz. melléklete (akciók) módosítása esetén a Szolgáltató köteles ezen mellékletet az ÁSZF módosítására vonatkozó általános szabályok szerint közzétenni és rendelkezésre bocsátani, továbbá - az Előfizetők értesítését megelőzve - a módosítás hatálybalépését követő 8 napon belül a hírközlési hatóságnak megküldeni.

12.1.8 Amennyiben a Szolgáltató az ÁSZF-et a 12.1.1. pontban megjelölt esetekben a 12.1.1.-12.1.3. pontok alapján módosítja, és a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető a 12.1.7. pont szerinti 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.

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

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

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

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

A határozott idejű előfizetői szerződés ráutaló magatartással nem módosítható.

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

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

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

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

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

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

A Szolgáltató az Előfizető kérésére köteles az általa az átírás teljesítésére általa vállalt határidőn belül az átírást teljesíteni, vagy az átírás elutasításáról az Előfizetőt értesíteni.

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

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

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

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

Az átírás díját a **1. sz. melléklet** tartalmazza.

A Szolgáltató átírás esetén az Előfizető nem kötelezheti belépési díj fizetésére.

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

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

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

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

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

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

Az a)-b) pontban foglaltak esetén előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői szolgáltatás szünetel. Erre az időszakra a Szolgáltató díjfizetési kötelezettséget nem állapíthat meg.

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

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

Amennyiben az Előfizető az áthelyezést olyan helyre kéri, ahol az előfizetői hozzáférési pont már kiépítésre került, az Előfizető áthelyezési díj fizetésére köteles, kiépítetlen előfizetői hozzáférési pont esetén pedig kizárólag belépési díj fizetésére köteles az Előfizető. Az áthelyezés díját a **1. sz. melléklet** tartalmazza.

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

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

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

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

A Szolgáltató az egyedi előfizetői szerződés Előfizető indítványára történő módosításáért a 1. sz. mellékletben meghatározott díjakat jogosult érvényesíteni az Előfizetővel szemben.

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

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

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

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

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

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

### **12.3 A szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei**

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

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

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

b) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy

c) az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy

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

e) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is jogosulatlanul vételezi a műsorjelet, a beérkező műsorjelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja.

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

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha

a) a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy 10.000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén a 10.000 Ft-ot, vagy ha

b) az Előfizető a díjtartozásösszegezését vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti,

c) az Előfizető díjfizetési kötelezettségét a második értesítés megtörténtét követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 3 napon belül kiegyenlített és azt a Szolgáltató felé hitelt érdemlő módon igazolta.

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

a) a 12.3.2.a)-e) vagy 12.3.3. pontban foglalt feltételek teljesültek, valamint

b) a harmadik szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.

12.3.5 A határozott idejű előfizetői szerződés megszűnésének eseteit és feltételeit a 9.1.1. pontok tartalmazzák.

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

12.3.6 A Szolgáltató az Előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben, amennyiben az előfizetői szerződésben az Előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben köteles megküldeni, amelynek kézbesítése hitelesen igazolható, 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 az Eht. 144. § (2) bekezdésében meghatározott egyéb módon is értesítheti.

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

12.3.7 A Szolgáltató felmondásának tartalmaznia kell

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

12.3.8 A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy – az ÁSZF 5.2. pontjának feltételei szerint – korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadály a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

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

12.3.10 Ha az Előfizető a felmondási idő alatt a felmondásra okot adó szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Ha a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást a felmondási idő alatt korlátozta, köteles azt haladéktalanul megszüntetni és a szerződés szerinti állapotot visszaállítani.

12.3.11 Az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályoknak és az előfizetői szerződésnek megfelelő előfizetői felmondás esetében a Szolgáltató nem kötheti ki az előfizetői szerződés megszűnése feltételeként a Szolgáltató tulajdonát képező, az Előfizető részére átadott eszközök visszaszolgáltatását. Az Előfizető felmondása, az előfizetői szerződés megszűnése az előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszonyt nem érinti, arra a Polgári Törvénykönyvről szóló törvény szabályai az irányadók.

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató valamennyi ügyfélszolgálatán lehetővé teszi az Előfizető számára a Szolgáltató tulajdonát képező, az Előfizető részére átadott eszköz visszaszolgáltatását, valamint igazolást ad a visszaszolgáltatásról az Előfizető részére.

## 12.4 Az előfizető általi szerződéssfelmondás esetei, feltételei

12.4.1 A határozatlan idejű előfizetői szerződés megszűnésének eseteit 9.1.1. pont tartalmazza. A határozatlan idejű szerződés megszüntetése nem mentesíti az Előfizetőt a szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési és annak járulékai, valamint a szolgáltatás megszüntetés miatti és **1. sz. mellékletben** megjelölt díjak megfizetésének kötelezettsége alól.

12.4.2 Az Előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést legfeljebb 8 naptári napos felmondási határidővel, indoklás nélkül bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. A felmondási idő azon időponttól kezdődik, amikor írásbeli felmondás esetén a felmondás azonosításához szükséges adatokat tartalmazó dokumentált információ (irat) a Szolgáltató ügyfélszolgálatához megérkezik, illetve – amennyiben az ÁSZF azt lehetővé teszi – más formában tett felmondás esetén a felmondás azonosításához szükséges információk a Szolgáltató ügyfélszolgálatához megérkeznek.

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

Az Előfizető az előfizetői szerződést egy általa megjelölt határnapra is felmondhatja. Ebben az esetben az Előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a határnapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megtételétől, vagy megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet. A Szolgáltató e határnapon köteles a szolgáltatás nyújtását megszüntetni.

12.4.3 Az Előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést jogosult felmondani, ha

- a) a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,
- b) az előfizetői szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,
- c) a Szolgáltató az előfizetői szerződést a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 27. § (4) bekezdésébe ütközően módosítja,
- d) a műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó Szolgáltató az előfizetői szerződést az Eht. 132. § (2a) bekezdésébe ütközően módosítja,
- e) a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti, és emiatt a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 24. §-ban foglalt rendelkezések alkalmazásának van helye, és mely 12.4.3. a)-e) pontok szerinti esetben az előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

## 12.5 Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik

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

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

### **13 az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei**

#### **13.1 az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség**

Az Előfizető a szerződés megkötésénél, és a szerződés tartama alatt is köteles együttműködni a Szolgáltatóval, tájékoztatnia kell a Szolgáltatót a szerződést érintő minden lényeges körülményről. Ilyen különösen az előfizető adatiban bekövetkezett változás.

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.

Szolgáltató nem felel azokért a károkért és / vagy költségekért, amelyek azzal összefüggésben merülnek fel, hogy az Előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

#### **13.2 a szolgáltatás rendeltetésszerű használata**

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, s a használatára bocsátott technikai eszközök Szolgáltató általi felszerelésében köteles együttműködni és a szerződés hatálya alatt felelősséget vállalni a hivatkozott eszközök rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért.

Az Előfizető a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megromlásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóságtól függetlenül – felelősséggel tartozik.

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

Az Előfizető köteles biztosítani a hozzáférést a Szolgáltató részére a kábeltelevízió hálózat vételéhez szükséges kültéri és beltéri egységekhez valamint a kábelekhez a hibaelhárítás céljából.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezések (erősítő, dekóder, set-top-box, dekódoló kártya) elhelyezését és üzembe állítását a Felek által előzetesen egyeztetett időpontban véghez tudja vinni.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató által felszerelt, használatban adott műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartam alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni.

Ha a Szolgáltató az Előfizető által igényelt hibaelhárítás során megállapítja, hogy a hibát nem a Szolgáltató tulajdonát képező hálózat vagy végberendezés okozta, felhívja az Előfizető figyelmét a szükséges intézkedések megtételére.

Amennyiben a Szolgáltató a hibabehatóró vizsgálata során megállapítja, hogy az Előfizetőnek az ÁSZF-re vonatkozó részeiben meghatározott valamely magatartása szerződés Szolgáltató általi felmondására adhat okot, Szolgáltató felhívja az Előfizető figyelmét a szerződésszegésnek 15 napon belüli megszüntetésére, mely határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződést az ÁSZF-ekben részletezett szabályok mellett felmondja. Ha a Szolgáltató tudomására jut, hogy az előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakozó berendezés az életre, testi épségre, az egészségre veszélyes, az Előfizető berendezése a szolgáltatásból azonnal kizárható.

Az előfizető lakásában telepített végberendezés(ek) villamos fogyasztása az előfizető érdekkörébe tartozik, ezért az eszköz által fogyasztott villamos energia árát nem lehet a Szolgáltatóra terhelni.



### 13.4 az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás

Az Előfizető köteles az adataiban továbbá jogállásában, gazdálkodásában bekövetkezett változásokról a Szolgáltatót haladéktalanul, de legkésőbb a változás bekövetkeztétől számított 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 előfizetői adatok megváltozására vonatkozó bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az ezzel kapcsolatban felmerülő kárának megtérítését követelheti az Előfizetőtől.

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

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető

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

#### 15.1 A szolgáltatás meghatározása

A kábeltelevízió szolgáltatás keretében a Szolgáltató az Előfizető részére vezetékes műsorelosztást biztosít, amely által a meghatározott televízió- és rádióműsorok az előfizetői hozzáférési ponton a megfelelő végberendezésen (pl.: televízió, rádió) nézhetőek, illetve hallgathatóak.

Kábeltelevízió hálózaton nyújtott műsorterjesztési szolgáltatás keretében a Szolgáltató az alábbi szolgáltatásokat nyújtja:

- analóg kábeltelevízió szolgáltatás
- digitális kábeltelevízió szolgáltatás

Előfizetői végberendezés bármely PAL rendszerű televíziókészülék lehet, mely használati útmutatója szerint alkalmas arra, hogy a Szolgáltató hálózatához csatlakoztassák. A megfelelő televíziókészülék biztosítása az Előfizető kizárólagos kötelezettsége és felelőssége. Az alap- és esetleges kiegészítő csomagok kialakítása szűrőberendezések beiktatásával történik, amelyek képesek egyes vivőfrekvencia csoportok átengedésére, mások leválasztására.

A digitális kábeltelevíziós szolgáltatás keretében a Szolgáltató olyan műsorelosztást biztosít, amik a megfelelő végberendezésen nézhetőek. Előfizetői végberendezés bármely DVB-C rendszerű televíziókészülék vagy set top box lehet, mely használati útmutatója szerint alkalmas arra, hogy a Szolgáltató hálózatához csatlakoztassák. A megfelelő televíziókészülék vagy set top box biztosítása az Előfizető kizárólagos kötelezettsége és felelőssége. Az alap- és esetleges kiegészítő csomagok kialakítása szűrőberendezések beiktatásával történik, amelyek képesek egyes vivőfrekvencia csoportok átengedésére, mások leválasztására.

#### 15.1.1 Szolgáltató által nyújtott alap- és kiegészítő szolgáltatások

A Szolgáltató a kábeltelevízió hálózaton nyújtott műsorterjesztési szolgáltatását az igénybevett csatornák számától függően, különböző szolgáltatáscsomagokban biztosítja.

Az alapkinálatti csomagok (alapcsomagok) igénybevétele szükséges ahhoz, hogy az Előfizető kiegészítő (minicsomagot) csomagot, más kiegészítő szolgáltatást érhesse el.

Az alapkínálatti- és kiegészítő csomagokat azok leírását az 1. sz. melléklet tartalmazza.

## 15.2 Műszaki, technikai feltételek

A szolgáltatás átadási pontja, azaz felelősségi határa

- Az analóg kábeltelevíziós szolgáltatás esetén, a szolgáltatás átadási pontja, ha a belső hálózatot is a Szolgáltató építette ki, az első televízió készülék RF csatlakozója. Egyéb esetben a bekötő kábel első szerelvénye.
- A digitális műsorelosztási szolgáltatás esetén, a szolgáltatás átadási pontja, ha a belső hálózatot is a Szolgáltató építette ki, az első televízió készülék RF csatlakozója. Egyéb esetben a bekötő kábel első szerelvénye.
- Amennyiben az analóg szolgáltatás bármely okból az Előfizetőnél korlátozásra kerül, a digitális szolgáltatás vétele sem lesz biztosított.

Analóg kábeltelevízió szolgáltatás esetén a Szolgáltató által biztosított jelteljesítmény 3 db vevőkészülék ellátását biztosítja. Amennyiben ennél többre van szükség, egyedi megállapodás alapján szolgáltató nagyobb jelet is biztosíthat külön díjazás ellenében.

### 16 - 1. sz. melléklet: Műsorok, műsor,- és díjcsomagok választéka

## 16.1 Műsorjel elosztási szolgáltatás igénybevételének egyéb feltételei

### 16.1.1 Csomag díjak, egyéb díjak

#### 16.1.1.1 Digitális és Analóg csatornakiosztás:

Kábeltelevíziós szolgáltatásunkat igénybevevő ügyfeleink számára 2014. január 6.-ától lehetőség van a korábban megszokott analóg adások mellett, a digitális adások vételére is. A digitális SD és HD adások vétele az erre alkalmas DVB-C (Digital Video Broadcasting – Cable) szabványú tunerrel ellátott készülékekkel lehetséges. A digitális adások vételére alkalmas berendezések biztosítása az Előfizető kizárólagos kötelezettsége és felelőssége. A szolgáltató set top box berendezést nem biztosít.

Aktuális csatornakiosztásunkat a 6. számú melléklet tartalmazza.

**Az 1-17 sorszámú ellátott csatornák, digitális vétel esetén a „Multiplex 1, Multiplex 2, Multiplex 3 és Multiplex 4” (111 MHz, 119 MHz, 127 MHz és 135 MHz) fogható csatornák külön akcióban (szociális jelleggel) önállóan MINI TV csomagban is megrendelhetők.\***

**Szerepeltetési/terjesztési idő:** A Szolgáltató az Eht. 132. § (2a) bekezdés a) pontja alapján – a külön feltüntetett csatornák kivételével – 2020.01.31. napjában határozza meg a Csatornakiosztásban szereplő csatornák szerepeltetésének vállalt időpontját. A vállalás időtartama ezt követően minden hónap végén meghosszabbodik a következő hónap utolsó napjáig, kivéve, ha a Szolgáltató ettől eltérő időpontot jelöl meg, és erről az előfizetőket az ÁSZF módosításáról szóló értesítésben előzetesen tájékoztatja.

**Mini TV csatorna előfizetési díjai** (Az árak tartalmazzák a hatályos ÁFA (27%) összegét):

- Havi előfizetési díj: 1398 Ft, hűség idő nélkül
- Akciós havi előfizetési díj: 1143 Ft, hűség idő nélkül
- Alap kiépítési díj: 12 700 Ft
- Akciós kiépítési díj: 0 Ft, hűség idő nélkül

- Alap kiépítési díj: 12 700 Ft, hűség idő nélkül

**Alap programcsomag előfizetési díjai** (Az árak tartalmazzák a hatályos ÁFA (27%) összegét):

- Havi előfizetési díj: 4991 Ft, hűség idő nélkül
- Akciós havi előfizetési díj: 3810 Ft, hűség idő nélkül
- Alap kiépítési: 12 700 Ft, hűség idő nélkül
- Akciós havi előfizetési díj Internet + Telefon csomag mellett hűségidővel: 2743 Ft
- Akciós kiépítési díj: 0 Ft, hűség idő nélkül

Az akciók időtartama: 2020.01.16.-tól visszavonásig.

Korábbi már nem rendelhető lezárt csomagok:

- Havi előfizetési díj: 4839 Ft, hűség idő nélkül (2020.01.16-től nem rendelhető)
- Akciós havi előfizetési díj: 3799 Ft, hűség idő nélkül (2020.01.16-től nem rendelhető)
- Akciós havi előfizetési díj Internet + Telefon csomag mellett hűségidővel: 2998 Ft (2018.01.01-től nem rendelhető)
- Akciós havi előfizetési díj Internet + Telefon csomag mellett hűségidővel: 2616 Ft (2020.01.16-től rendelhető)

\* Egyes szolgáltatási területen hálózatunkon a kábeltévé szolgáltatásunkból csak az alap programkínálatot nyújtó műsorcsomag igényelhető. FTTH szolgáltatási területen, hálózatunkon a kábeltévé szolgáltatásunkból csak az alap programkínálatot nyújtó műsorcsomag igényelhető.

**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 kezdetétől 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 a szolgáltató megvizsgálja, illetve beméri a hálózata megfelelőségét, melynek külön díja van (rácsatlakozási díj).
- c.) FTTH hálózat esetén a Szolgáltató alapesetben kiépíti az általa javasolt technológiával és nyomvonalon az elhelyezendő optikai átalakítóig a kábelezt, maximum 12 méter vezetékkel. A felhasznált vezetékek összmennyiségét figyelembe véve ez lehet megosztott koaxiális illetve optikai kábel. Ebben az esetben, a szolgáltatás átadási pont az optikai átalakítóról első vevőkészüléknél létesített kábel végén lévő csatlakozás. Amennyiben az

előfizető már meglévő kábelhálózattal rendelkezik az ingatlanon belül és kéri az ahhoz történő csatlakoztatást, akkor az optikai átalakító kimeneti RF portja 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 a 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 végződtenve 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.

## 16.1.1.2 Egyéb díjak:

Megnevezés	Ár
Szerződésmódosítás	Díjmentes
Szerződésmódosítás, tulajdonos váltással (az átírási díj az új tulajdonos által fizetendő)	2 500 Ft
Hozzáférési pont áthelyezése új címre (műszaki megvalósíthatóság esetén)	18 500 Ft
Szabálytalan vételezés felderítési, elhárítási díj (vétkes előfizető részére)	35 000 Ft
Első felszólító levél kezelési költsége egyéni előfizetőnél	750 Ft
Első felszólító levél kezelési költsége közületi előfizetőnél	750 Ft
Második felszólító levél kezelési költsége egyéni előfizetőnél	2 500 Ft
Második felszólító levél kezelési költsége közületi előfizetőnél	2 500 Ft
Fizetési meghagyás kezelési költsége egyéni előfizetőnél	18 500 Ft
Fizetési meghagyás kezelési költsége közületi előfizetőnél	18 500 Ft
Ki- és visszakapcsolási díj - előfizető kérésére történő szüneteltetésnél	2 500 Ft
Ki- és visszakapcsolási díj - díjhátralékos előfizető esetében	5 900 Ft
Kiszállási díj, nem hibaelhárításkor - előfizető kérésére	5 900 Ft
Expressz kiszállási díj, nem hibaelhárításkor - előfizető kérésére	12 000 Ft
Számlamásolat adminisztrációs díja, egy oldalas (vagy első oldal) (tárgyi évben az első díjmentes)	750 Ft
Számlamásolat adminisztrációs díja, minden további oldal	200 Ft
Szünetelés aktiválási díja (korlátozási díj)	1 500 Ft
Szünetelés visszakapcsolási díja (korlátozási díj)	1 500 Ft
Előfizetői csomag lefelé módosításának díja	6 350 Ft
Kiegészítő belépési díj*	Egyedi
Rácsatlakozási díj (utólagos rácsatlakozás esetén)**	8 500 Ft
Vizsgálati díj (előfizető kérésére, Előfizető téves, megtévesztő vagy nem valós hibára irányuló bejelentés esetén, megkezdett óránként)	8 500 Ft
POE tápegység 24V vagy 30V	4 500 Ft
2,4 GHz ügyfél kliens szett megtérítési díja	19 050 Ft
AirNET ügyfél kliens szett megtérítési díja 2 km-es bázisállomás távolságon belül	30 000 Ft
AirNET ügyfél kliens szett megtérítési díja 2 km-es bázisállomás távolság felett	40 000 Ft
Fali tartó felszerelésének díja (felár kiépítés esetén)	Egyedi
Tetőtartó antennaárbc telepítésének díja (felár kiépítés esetén)	Egyedi
FTTH gyors csatlakozó díja (darab)	1 500 Ft
Kihelyezett hírközlési berendezés tápegysége 12V vagy 5V	2 500 Ft
Kihelyezett hírközlési berendezés FTTH hálózat esetén (ONT RF kimenet nélkül) megtérítési díja	40 000 Ft
Kihelyezett hírközlési berendezés FTTH hálózat esetén (ONT RF kimenettel) megtérítési díja	60 000 Ft
Kihelyezett hírközlési berendezés megtérítési díj felára FTTH hálózat (Wi-Fi funkcióval felszerelt ONT esetén).	5 000 Ft
Előfizető kérésére történő kábelcsatolás díja(folyóméter)	1 200 Ft
Router konfigurálási díja (első alkalommal)	1 500 Ft
Router újra beállítási díja	5080 Ft
FIX IP cím(darab)	5 715 Ft
Jeltovábbítás díja	Díjmentes
Készülék behangolási díja	4 500 Ft
FTTH optikai kábel díja (folyóméter)	250 Ft
Kihelyezett hírközlési berendezés FTTH hálózat esetén (Media gateway-NODE) megtérítési díja	31 000 Ft
Az alapkiépítés tartalmán felül történő (RG6 Koax, Cat5e UTP) kábelezés díja a további végpontok esetén (folyóméter)	250 Ft
Előfizető kérésére elhelyezett 2-es osztó díja (darab)	750 Ft
Előfizető kérésére elhelyezett 3-as osztó díja (darab)	950 Ft
Hívásrészletező díja, egy oldalas (vagy első oldal) - papíros formában	750 Ft
Hívásrészletező díja, minden további oldal	200 Ft
Hívásrészletező díja - elektronikus formában	2540 Ft
Telefonszám elhordozás szolgáltatóhoz (átvétel)	8 500 Ft
Telefonszám elhordozás szolgáltatótól (átadás)	8 500 Ft
Egyedi telefonszám / számváltatás díja	8 500 Ft
Különleges telefonszám díja	160 000 Ft
Különleges telefonszám havi bérleti díja	15 000 Ft
Hangbemondás havi díja telefonszám változáskor	12 000 Ft

Az árak tartalmazzák a hatályos ÁFA (27%) összegét.

\* A kiegészítő belépési díjat és a további vételi hely kialakításának díját a fentiek szerint kell számolni.

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

### **16.1.2 A szolgáltatás használatához szükséges eszköz(ök)**

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

### **16.1.3 Egyedi feltételek**

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 fentiekben 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.

### **16.1.4 Feltételes kedvezmények**

A szolgáltatási szerződés alapesetben 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 kötelezettség-szegés, 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.

## **17 - 2. sz. melléklet: A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe**

A szolgáltatás jelenleg Békéscsabán, a Szolgáltató saját FTTB (Optikai hálózat az épülettömbig, onnan csillagpontos Koaxiális hálózat az előfizetőig), illetve FTTH (előfizető otthonáig tartó optikai) hálózatán vehető igénybe.

## **18 - 3. sz. melléklet: Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak**

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.

### **18.1 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 3. 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 az elévülési idő alatt.

### **18.2 Kedvezmények**

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

### **18.3 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 igénybevételekre csak abban az esetben van lehetőség, ha az Előfizető az addig felmerült díjat járulékaival együtt kiegyenlíti.

### **18.4 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](http://www.internet-x.hu)) vagy az ügyfélszolgálatától szerezhet tudomást.

### **18.5 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.

## 18.6 Feltételes kedvezmény

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

## 18.7 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.

## 18.8 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.

## 19 - 4. sz. melléklet: Az előfizetői szolgáltatások vállalt minőségi célértékei, A műsorjel elosztás szolgáltatásnak a megfelelő, valamint a nem elfogadható szintjét meghatározó számszerű követelmények

### 19.1 Célértékek és minimál értékek:

Minőségi mutató megnevezése	Vállalt célérték	Vállalt minimál érték
A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje	15 [nap]	15 [nap]
Korlátozás esetén a szolgáltatáshoz való hozzáférés visszaállításának vállalati határideje	5 [nap]	5 [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 $\mu$ V]	60 [dB $\mu$ 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]
Digitális műsorterjesztés szolgáltatás esetén modulációs hibaarány (MER)	33 [dB]	33 [dB]



## 19.2 Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése, számítása

### 19.2.1 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.

### 19.2.2 A szolgáltatáshoz való hozzáférés visszaállítása

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

#### Értelmező kiegészítések:

Hozzáférés visszaállításának minősül az első hozzáférési (átadási) pont, szolgáltatásba történő visszakapcsolása, amely bármely okból korábban korlátozás alá került. Amikor egy felhasználó

többféle helyszínen létesített szolgáltatás visszaállítását kéri, akkor a szolgáltatásnak az egyes helyszíneken történő biztosítása külön megrendelésnek számít mérési szempontból.

**Kizárt esetek:**

- ha a korlátozást kiváltó ok továbbra is fennáll,
- ha a korlátozást kiváltó ok megszüntetését igazoló dokumentum a szolgáltatóhoz nem érkezik be, különös tekintettel díjtartozás esetén történő korlátozás esetén,
- visszavont megrendelések,
- ha a visszakapcsolás az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben,
- ha az igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a visszakapcsolásra.

**A mért jellemzők:**

A szolgáltatáshoz való hozzáférés visszaállításának ideje: Az adatgyűjtési időszakban megvalósult visszaállítás időpontja és az érvényes visszaigazolás időpontja között eltelt idő, napokban.

Érvényesnek tekinthető a visszaállítás, ha azt a szolgáltató a visszaállításkor méréssel ellenőrizte. A számításnál az érvényes visszaállítások szolgáltatóhoz történő beérkezésének időpontját kell figyelembe venni.

**Az alapadatok forrása:**

A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai.

**Minőségi mutató származtatása:**

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

**19.2.3 Minőségi panasz hibaelhárítási ideje**

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

**Értelmező kiegészítések:**

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

Minőségi panasz: a szolgáltató hibabehatóró eljárása eredményeként valósan 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.

**19.2.4 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 szolgáltatóni.

**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.

### **19.2.5 Kezelő, hibafelvevő válaszüjdeje**

A kezelői, hibafelvevői munkahelyekre beérkezett hívások 75 %-ában teljesített együttes válaszüjdeje (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 válaszüjdeje (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, hibafelvevő 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 válaszüjdejű kezelői, hibafelvevői munkahelyekre érkező hívások 75 %-ának időbeli felső korlátja. (Válaszüjdő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 75 %-nak az időbeli felső korlátja.) Az adatok származtatása a szolgáltató szolgáltatási területén mérésrel (hívássoroló rendszerből, vagy vizsgálóhívásokból származó adatokból) és az azt követő számítással történik.

### **19.2.6 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 mérőpont<sup>21</sup>.

#### **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 méréssel 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.

### **19.2.7 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 tápvonal 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 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, szintvevővel.

### **19.2.8 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 tápvonal 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 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 előfizető átadási pontján mérővevővel kell mérni.

### **19.2.9 Digitális műsorterjesztés szolgáltatás esetén modulációs hibaarány (MER)**

Az adatgyűjtési időszakban mért modulációs hibaarány az előfizetői átadási pontokon

#### **Értelmező kiegészítések:**

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

#### **A mért jellemzők:**

Az előfizetői hozzáférési ponton modulációs hibaarány.

**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 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 előfizető átadási pontján mérővevővel kell mérni.

## **20 - 5. sz. melléklet: Személyes adatok kezelése**

### **Elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtására vonatkozó Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat**

#### **1. A Szolgáltató, mint Adatkezelő által kezelt személyes adatok köre**

1.1. Jogszabály alapján a Szolgáltató által kezelt személyes adatok a következők:

1.1.1. A Szolgáltató által az Eht. 129.§ (5) bekezdése alapján az Eszr. 11.§ (1) bekezdés és az Eht. 154. § (1) bekezdése alapján az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése céljából kezelt, a felhasználó, illetve előfizető azonosításához szükséges és elégséges személyes adatok:

a) személyes adatok, amennyiben értelmezhető:

aa) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,

ab) az Előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,

ac) az egyéni Előfizető születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve,

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

ae) a nem egyéni Előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, szükség esetén pénzforgalmi számlaszáma,

af) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (különösen: elektronikus levelezési cím, postai levelezési cím, telefonszám/-ok),

b) az előfizetői szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás:

ba) a szolgáltatás, a díjsomag megnevezése, az Előfizető által kért szolgáltatások, az előfizetői hozzáférési pont helye,

bb) a szolgáltatás megkezdésének határideje,

bc) alapvető díjszabás (rendszeres díjak, különösen előfizetési díj, forgalmi díj),

- bd) a díjfizetés módja,
- be) telefonszolgáltatás esetén az Előfizető hívószáma,
- bf) a nyújtott kedvezmények meghatározása és mértéke,
- c) az előfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama, jelenlévők között kötött határozott idejű előfizetői szerződés esetén a határozott időtartam lejáratának napja;

1.1.2. Az Eht. 154.§ (2) bek. alapján a díj meghatározásához és a számlázáshoz szükséges, továbbá az Eht. 157.§ (2) bekezdése szerint a Szolgáltató az Előfizetők és a Felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából kezelt adatok:

a) személyes adatok, amennyiben értelmezhető:

- aa) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,
- ab) az Előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
- ac) az egyéni Előfizető születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve,
- ad) kiskorú, vagy cselekvőképességében az előfizetői szerződés megkötésével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott Előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő aa)-ac) pont szerinti adatai,
- ae) a nem egyéni Előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, szükség esetén pénzforgalmi számlaszáma,
- af) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (különösen: elektronikus levelezési cím, postai levelezési cím, telefonszám/-ok),
- b) az előfizetői hozzáférési pont egyéb azonosítója,
- c) az előfizető címe és az előfizetői hozzáférési pont típusa,
- d) a szolgáltatás típusa, kezdő időpontja, dátuma,
- e) a díjfizetéssel és a díjtarozással összefüggő adatok,
- f) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei,
- g) az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott - így különösen a tulajdonosa által letiltott - előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok.

1.1.3. Az Eht 154.§ (3) bekezdése alapján a Szolgáltató általi szolgáltatás nyújtása érdekében a Szolgáltató által a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges kezelt adatok:

- a) helyhez kötött telefonszolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont hívószáma vagy egyéb, az Előfizető, felhasználó egyedi azonosításához szükséges - az előfizetői szerződésben rögzített, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltató által egyéb módon az Előfizetőhöz, Felhasználóhoz rendelt - állandó műszaki-technikai azonosítók,
- b) helyhez kötött telefonszolgáltatás, helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont létesítési címe és típusa,
- c) helyhez kötött telefonszolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a kommunikációban részt vevő Előfizetők, Felhasználók hívószámai, egyedi műszaki-technikai azonosítói, felhasználói azonosítói, az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa, a kommunikáció dátuma, kezdő és záró időpontja,
- d) helyhez kötött telefonszolgáltatás igénybevételénél alkalmazott hívásátirányítás és hívástovábbítás esetén a hívásfelépítésben részt vevő köztes előfizetői vagy felhasználói hívószámok,
- e) internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a szándékolt címzett irányában megkezdett kommunikációra vonatkozóan a c) pont szerinti adatok,

f) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa és a szolgáltatás Előfizető vagy Felhasználó általi igénybevételének dátuma, kezdő és záró időpontja, az igénybevételnél használt IP cím, felhasználói azonosító, hívószám,

g) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja során az előfizetők, felhasználók egyedi műszaki-technikai azonosítóinak az elektronikus hírközlési szolgáltató általi bármely átalakításának követéséhez szükséges adatok (IP cím, portszám).

1.1.4. Az Eht. 141. § alapján a Szolgáltató a hibabejelentések, a hibabehatároló eljárás eredményének és a hibaelhárítás alapján tett intézkedések visszakövethetősége érdekében a következő adatokat kezelheti:

a) az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját,

b) az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót,

c) a hibajelenség leírását,

d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),

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

f) a hiba okát,

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

h) az előfizető értesítésének módját és időpontját, ezen belül is különösen az előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a g) pontban foglaltakról történő értesítések módját és időpontját,

i) a hibabejelentésről készült hangfelvételt.

1.1.5. Az Fgytv. 17/A. § alapján a Szolgáltató által a panaszbejelentések kivizsgálása céljából kezelt személyes adatok:

a) a panasz bejelentőjének neve, lakcíme, továbbá a panasz bejelentésekor a panasz bejelentője által megadott további adatok (különösen: értesítési cím, telefonszám vagy más elérhetőség),

b) ha szükséges, az előfizetői szolgáltatás megnevezése, a hozzáférési pont címe, Előfizető azonosító száma,

c) a bejelentés, panasz részletes leírása, a panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,

d) a panasz előterjesztésének helye, módja, időpontja,

e) a bejelentés, panasz kivizsgálásának eredményét tartalmazó dokumentum másolata.

Szóban bejelentett panasz esetén – amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges – az a)-d) pontok szerinti adatok jegyzőkönyvben kerülnek rögzítésre.

1.1.6. Az Eht. 138. § (10) bekezdése és az Eszr. 25. § (1) bekezdése alapján a Szolgáltató a telefonos ügyfélszolgálatára érkező előfizetői jogviszonyt érintő megkereséseket, panaszokat, valamint a Szolgáltató és az Előfizető közötti telefonos kommunikációt rögzíti és az Előfizető azonosításához és a kommunikáció során elhangzottak kivizsgálásához szükséges adatokat kezeli.

1.1.7. A Szolgáltató az Eht. 159/A. § alapján - az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében - megőrzi az elektronikus hírközlési szolgáltatás Előfizető, illetve Felhasználó általi igénybevételével kapcsolatos, az érintett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben a szolgáltató által előállított vagy kezelt alábbi adatokat:

a) helyhez kötött telefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az Előfizető egyedi előfizetői szerződésben rögzített személyes adatai,



- b) helyhez kötött telefonszolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont hívószáma vagy egyéb, az Előfizető, felhasználó egyedi azonosításához szükséges - az előfizetői szerződésben rögzített, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltató által egyéb módon az Előfizetőhöz, Felhasználóhoz rendelt - állandó műszaki-technikai azonosítók,
- c) helyhez kötött telefonszolgáltatás, helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont létesítési címe és típusa,
- d) helyhez kötött telefonszolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a kommunikációban részt vevő Előfizetők, Felhasználók hívószámai, egyedi műszaki-technikai azonosítói, felhasználói azonosítói, az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa, a kommunikáció dátuma, kezdő és záró időpontja,
- e) helyhez kötött telefonszolgáltatás igénybevételénél alkalmazott hívásátirányítás és hívástovábbítás esetén a hívásfelépítésben részt vevő köztes előfizetői vagy felhasználói hívószámok,
- f) internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a szándékolt címzett irányában megkezdett kommunikációra vonatkozóan a d) pont szerinti adatok,
- g) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa és a szolgáltatás Előfizető vagy Felhasználó általi igénybevételének dátuma, kezdő és záró időpontja, az igénybevételénél használt IP cím, felhasználói azonosító, hívószám,
- h) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja során az előfizetők, felhasználók egyedi műszaki-technikai azonosítóinak az elektronikus hírközlési szolgáltató általi bármely átalakításának követéséhez szükséges adatok (IP cím, portszám).

1.2. A Szolgáltató általi szolgáltatás nyújtása és az előfizetői szerződés teljesítése érdekében a Szolgáltató által kezelt adatok:

1.2.1. Az Előfizető azonosításához szükséges adatok:

- a) az egyéni Előfizető által bemutatott azonosító okmány típusa és száma,
- b) a nem egyéni Előfizető képviselője által az Előfizetőre vonatkozóan bemutatott azonosító okmány típusa és száma,
- c) a nem egyéni Előfizető képviselője által bemutatott azonosító okmány típusa és száma,
- d) a nem egyéni Előfizető képviselőjének neve, születési helye és ideje, anyja neve,
- e) az Előfizetőtől eltérő Számlafizető által bemutatott azonosító okmány típusa és száma,
- f) természetes személy Számlafizető neve, születési helye és ideje, anyja neve,
- g) az egyéni Előfizető állampolgársága,
- h) személyazonosító okmány másolata,
- i) a nem egyéni Előfizető képviselőjének aláírási címpéldánya vagy aláírásmintája,
- j) nem természetes személy Számlafizető képviselőjének aláírási címpéldánya vagy aláírásmintája,
- k) Számlafizető kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségei (különösen: elektronikus levelezési cím, postai levelezési cím, telefonszám/-ok).

1.2.2. A Szolgáltató által a szolgáltatás nyújtása és az előfizetői szerződés teljesítése érdekében a Szolgáltató által kezelt egyéb adatok:

- a) helyhez kötött szolgáltatás esetén a kiépítendő hozzáférési pontot magában foglaló ingatlan tulajdonosának neve, születési helye és ideje, anyja neve (nem természetes személy esetén neve, nyilvántartási száma, székhelye)
- b) újabb szolgáltatás Előfizető általi igénylése vagy személyes adatokra vonatkozó adatigénylés esetén az Előfizető által a Szolgáltatónál regisztrált biztonsági kód vagy jelszó, regisztrált azonosító,

c) Előfizető által megrendelt szolgáltatás paramétereinek beállítása, adatok mentése/visszaállítása céljából a használt végberendezés típusa és azonosító adatai, valamint speciális azonosító adatai (különösen: postafiók, email cím),

1.3. A Szolgáltató által az előfizetői szerződés megkötését megelőzően az érintett kérésére történő lépések megtételéhez szükséges mértékben kezelt adatok:

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

1.4. A Szolgáltató az automatizált adatfeldolgozással hozott döntés érdekében kezeli az Előfizető 1.1.1., 1.1.2. és 1.1.3. pont szerinti adatait.

1.5. A Szolgáltató az Előfizető hozzájárulása alapján kezeli az alábbi adatokat:

1.5.1. A Szolgáltató előfizetői listában tartja nyilván az Előfizető azonosításához és az általa igénybe vett szolgáltatáshoz szükséges azon adatokat, amelynek a Szolgáltató általi adatkezelését az Eht. 160.§ vagy külön jogszabály lehetővé teszi. A Szolgáltató az előfizetői névjegyzékben és a címtárban levő adatokat arra használhatja, hogy szolgáltatásként tájékoztatást nyújtson azok adataiból. A szolgáltatás nyújtása keretében nem lehet több adatot közölni, mint amennyi az előfizetői névjegyzékben és címtárban megjelenik, kivéve, ha az érintett további adatok szolgáltatásához hozzájárult.

1.5.2. A Szolgáltató közvetlen üzletszerzési célból kezelheti az 1.1.1. és 1.1.2. pont szerinti adatokat a Szolgáltató által nyújtott, az Előfizető által igénybe vett illetve vehető szolgáltatásokkal kapcsolatos aktuális információk (különösen: műsorprogram tartalom ismertető, tervezett változások és fejlesztések, új szolgáltatások, vásárlást ösztönző kedvezményes illetve hűség-akciók, nyereménysorsolások, stb.) küldésével az Előfizető folyamatos illetve eseti tájékoztatása céljából.

1.5.3. A Szolgáltató kezeli az Előfizetők számára nyitvaálló helyiségben (különösen: ügyfélszolgálat) elhelyezett azon biztonsági kamerák felvételeit, melyek közvetlen megfigyelés nélkül rögzítik a megfigyelt területen történeteket. Az elektronikus megfigyelőrendszernek kép-, hang-, vagy kép- és hangrögzítést is lehetővé tevő formája az emberi élet, testi épség, személyi szabadság védelme, az üzleti-, fizetési titok védelme, valamint vagyónvédelem érdekében alkalmazható, ha a fennálló körülmények valószínűsítik, hogy a jogsértések észlelése, az elkövető

tettenérése, illetve e jogsértő cselekmények megelőzése, azok bizonyítása más módszerrel nem érhető el, továbbá e technikai eszközök alkalmazása elengedhetetlenül szükséges mértékű, és az információs önrendelkezési jog aránytalan korlátozásával nem jár. A Szolgáltató helyben tájékoztatja az Érintettet az elektronikus megfigyelőrendszer működéséről és felhívja a figyelmüket az adatrögzítés tényére. Az Érintett az elektronikus megfigyelőrendszer általi személyes adat rögzítéséhez ráutaló magatartással járul hozzá (különösen, ha a megfigyelés helyszínén megfelelően elhelyezett ismertetés ellenére az Érintett az adott területre bemegy, illetve ott tartózkodik).

1.5.4. A Szolgáltató közvélemény- és piackutatási célból kezeli az Előfizető 1.1.1. és 1.1.2. pont szerinti adatait.

1.6. A Szolgáltató jogos érdek alapján kezelhet további személyes adatokat, amennyiben az arra vonatkozó érdekmérlegelési teszt azt megalapozza.

1.7. A Szolgáltató az általa végzett adatkezelési tevékenységről Adatkezelési Nyilvántartást vezet a GDPR 30.cikk (1) bek. alapján, az 1. sz. függelékben levő minta szerint.

## **2. A személyes adatok kezelésének/tárolásának időtartama és módja**

### **2.1. A személyes adatok kezelésének/tárolásának időtartama**

2.1.1. Az Eht. 157. § (3) bekezdése alapján a Szolgáltató 1.1.1., 1.1.2. és 1.1.3. pont szerinti adatokat az adatok keletkezésének időpontjától az előfizetői szerződésből az adattal összefüggésben eredő igények Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévüléséig kezelheti, kivéve, ha más törvény az adatkezelésre eltérő határidőt ír elő. Külön törvény ilyen előírása esetén a Szolgáltató az adatokat csak e külön törvény előírása szerinti célból kezeli, az Eht. szerinti adatkezelést a fentiek szerint haladéktalanul meg kell szüntetnie.

Az Igénylő 1.3. pont szerinti adatait a Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötését követően az Előfizetők adataira vonatkozó szabályok szerint kezeli, az előfizetői szerződés megkötésének végleges elmaradása esetén pedig nyilvántartásából törli.

2.1.2. Az Eht. 141. § (1) bekezdése és az Eszr. 22. § (7) bekezdése alapján az 1.1.4. pont szerinti adatok közül a hibabejelentések, a hibabehatároló eljárás eredménye és a hibaelhárítás alapján tett intézkedések (hibabejelentések) a bejelentés időpontjától visszakövethető módon, az adatkezelési szabályok betartásával 1 évig kerülnek tárolásra, a hangfelvételek pedig - az Eszr. 25. § (1) bekezdése alapján – 2 évig kerülnek megőrzésre.

2.1.3. Az Eht. 138. § (10) bekezdése alapján a Szolgáltató az 1.1.6. pont szerinti telefonos ügyfélszolgálatára érkező előfizetői jogviszonyt érintő megkereséseket, valamint a Szolgáltató és az Előfizető közötti telefonos kommunikációt külön jogszabályban meghatározottak szerint a Szolgáltatónak rögzítenie kell, és visszakereshető módon legalább egy évig meg kell őriznie, a panaszokat rögzítő hangfelvételek pedig - az Eszr. 25. § (1) bekezdése alapján – 2 évig kerülnek megőrzésre.

2.1.4. Az Eht. 159/A. § (3) bekezdése alapján a Szolgáltató

- a) az 1.1.7. a)–c) pont szerinti adatokat az Előfizetői Szerződés megszűnését követő 1 évig,
- b) az 1.1.7. d)–h) pont szerinti adatokat a keletkezésüket követő 1 évig tárolja.

2.1.5. Az Fgytv. 17/A. § (5) bekezdése alapján az előfizetői panaszokról készült hangfelvételek az Eszr. 25. § (1) bekezdése szerint a panasz bejelentésétől számított 2 évig kerülnek tárolásra, az Fgytv. 17/A. § (7) és 17/B. § (3) bekezdése szerinti jegyzőkönyvek pedig 5 évig kerülnek megőrzésre.

2.1.6. A szolgáltatással kapcsolatos számviteli bizonylatok (számlák), melyeken az Előfizető neve, címe, és díjmérték szerepel, valamint az ezek alátámasztására szolgáló adatok a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 169. §-a értelmében az adatok keletkezésétől számított 8 évig kerülnek tárolásra.

2.1.7. A 2005. évi CXXXIII. törvény 31. § alapján a biztonsági kamerával készített 1.5.3. pont szerinti felvételeket a Szolgáltató a megfigyelés céljának megvalósulásához feltétlenül szükséges ideig, de felhasználás hiányában legfeljebb 3 munkanapig őrzi meg.

2.1.8. A Szolgáltató az 1.5.1., 1.5.2., 1.5.4. pont szerinti adatokat a hozzájárulás visszavonásáig, legfeljebb az előfizetői szerződés megszűnéséig kezeli (az Előfizető eltérő nyilatkozata hiányában).

## **2.2. A személyes adatok tárolásának módja**

2.2.1. A Szolgáltató a kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzését követően haladéktalanul törli, ha a szolgáltatónál valamely 1. pontban nem említett célból történő adatkezelésre került sor.

2.2.2.. A Szolgáltató köteles az Előfizetőkről nyilvántartott személyes adatok védelméről gondoskodni.

2.2.3.. A számítógépen nyilvántartott adatok esetében az adatokhoz hozzáférést jelszóvédelemmel kell ellátni és a hozzáférésre jogosult személyekről nyilvántartást kell vezetni. A számítógépes adatállományokról legalább egy példány biztonsági másolatot kell folyamatosan készíteni.

2.2.4. A papír alapú nyilvántartásokat az illetéktelenek elől elzárva kell tartani.

2.2.5. A nyilvántartásokat megfelelően zárt helyiségben, az irattározási jogszabályok és belső előírások figyelembe vételével kell tárolni.

2.2.6. A közbenső, az irattározásra nem kerülő, vagy az irattározási idő után selejtezésre kerülő nyilvántartásokat meg kell szüntetni: a számítógépes adathordozón levő adatokat helyreállíthatatlanul le kell törölni, a papír alapú, személyes adatokat tartalmazó listákat el kell égetni vagy más módon (égetéssel, iratmegsemmisítővel) ellenőrzöttén meg kell semmisíteni.

## **3. A személyes adatok továbbításának esetei**

3.1. A Szolgáltató az Eht. 157. § (8) bekezdése alapján átadhatja a bennfentes kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése, a nettó short pozícióra vonatkozó bejelentési és közzétételi kötelezettség elmulasztása, a short ügyletkötési korlátozások ügyében, illetve vállalatfelvásárlásra vonatkozó szabályok betartásának ellenőrzése érdekében indított eljárás keretében a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Banknak az alábbi adatokat:

- a) az Előfizető családi és utóneve, születési neve,
- b) az Előfizető lakóhelye,
- c) az Előfizető tartózkodási helyére vonatkozó információ,
- c) az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója,
- d) az Előfizetőt hívó és az általa hívott előfizetői számok,
- e) a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma és kezdő időpontja.

3.2. A Szolgáltató az Eht. 157. § (8a) bekezdése alapján átadhatja a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény 11. §-ában vagy 21. §-ában, illetve az Európai Unió működéséről szóló szerződés 101. vagy 102. cikkében foglalt tilalom megsértése miatt, valamint a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény Melléklete 26. pontjának megsértése miatt versenyfelügyeleti eljárást folytató Gazdasági Versenyhivatalnak az alábbi adatokat:

- a) az Előfizető családi és utóneve, születési neve,
- b) az Előfizető lakóhelye,
- c) az Előfizető tartózkodási helyére vonatkozó információ,
- c) az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója,
- d) az Előfizetőt hívó és az általa hívott előfizetői számok,
- e) a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma és kezdő időpontja.

3.3. A Szolgáltató az Eht. 157. § (9) bekezdése alapján átadhatja az 1.1.2. pont szerinti adatok közül azokat, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek:

- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik,
- b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére,
- c) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvédas bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyészeknek, valamint a bíróságnak,
- d) a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak,
- d) ha az érintett elháríthatatlan okból nem képes hozzájárulását megadni, az érintett vagy más személy létfontosságú érdekeinek védelme, vagy a személyek életét, testi épségét vagy javait fenyegető veszély elhárítása vagy megelőzése érdekében, az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv részére,
- e) a fogyasztóvédelemről szóló törvény előírásai szerint a fogyasztóvédelmi hatóságnak.

3.4. A Szolgáltató az Eht. 157. § (10) bekezdése alapján - az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából - kérelemre köteles átadni vagy hozzáférhetővé tenni az 1.1.2. pont szerint az elektronikus hírközlési szolgáltatónál rendelkezésre álló adatokat.

3.5. A Szolgáltató az Eht. 157. § (11) bekezdése alapján - ha az a rendelkezésére áll - a szabálysértési hatóság kérelmére a segélyhívó számok rendeltetéstől eltérő igénybevétele szabálysértés elkövetőjének azonosítása céljából köteles átadni a segélyhívószámra kezdeményezett hívó telefonszám vonatkozásában

- a) az előfizető családi nevére és utónevére, születési helyére és idejére, anyja születési családi és utónevére, lakcímére és értesítési címére, vagy
- b) a nem természetes személy előfizető esetén annak cégnevére, székhelyére, telephelyére, képviselőjének családi nevére és utónevére vonatkozó adatokat.

3.6. A Szolgáltató az Fgytv. 47. § (9a) bekezdése alapján az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezésére vonatkozó, az Fgytv. 17/B. § (3) bekezdésében előírt kötelezettség ellenőrzése érdekében a fogyasztóvédelmi hatóság felhívására köteles közölni a hívás kezdő időpontjára és időtartamára vonatkozó, általa kezelt adatokat, amennyiben a hívást a Szolgáltató hálózatából a hívást kezdeményezték.

3.7. A Szolgáltató az Eht. 159/A. § alapján - az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás útján – adatot szolgáltat az elektronikus hírközlési szolgáltatás Előfizető, illetve Felhasználó általi igénybevételével kapcsolatos, az érintett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben a szolgáltató által előállított vagy kezelt alábbi adatokat:

- a) helyhez kötött telefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az Előfizető egyedi előfizetői szerződésben rögzített személyes adatai,
- b) helyhez kötött telefonszolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont hívószáma vagy egyéb, az Előfizető, felhasználó egyedi azonosításához szükséges - az előfizetői szerződésben rögzített, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltató által egyéb módon az Előfizetőhöz, Felhasználóhoz rendelt - állandó műszaki-technikai azonosítók,
- c) helyhez kötött telefonszolgáltatás, helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont létesítési címe és típusa,
- d) helyhez kötött telefonszolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a kommunikációban részt vevő Előfizetők, Felhasználók hívószámai, egyedi műszaki-technikai azonosítói, felhasználói azonosítói, az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa, a kommunikáció dátuma, kezdő és záró időpontja,
- e) helyhez kötött telefonszolgáltatás igénybevételénél alkalmazott hívásátirányítás és hívástovábbítás esetén a hívásfelépítésben részt vevő köztes előfizetői vagy felhasználói hívószámok,
- f) internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a szándékolt címzett irányában megkezdett kommunikációra vonatkozóan a d) pont szerinti adatok,
- g) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa és a szolgáltatás Előfizető vagy Felhasználó általi igénybevételének dátuma, kezdő és záró időpontja, az igénybevételnél használt IP cím, felhasználói azonosító, hívószám,
- h) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja során az előfizetők, felhasználók egyedi műszaki-technikai azonosítóinak az elektronikus hírközlési szolgáltató általi bármely átalakításának követéséhez szükséges adatok (IP cím, portszám).

3.8. A Szolgáltató az 1.1.4. pont szerinti adatok közül azokat, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatja:

- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a hibaelhárítást végzik,
- b) a hibaelhárításból eredő jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére.

3.9. A Szolgáltató az 1.1.4. pont szerinti adatok közül azokat, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatja:

- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a panasz ügyintézését végzik
- b) a panaszügyekből eredő jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére.

3.10. Az 1.5.2., 1.5.4. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók – az Előfizető kifejezett hozzájárulása esetén – azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a marketing akciót illetően a marketing jellegű ügyfél-tájékoztatást végzik.

3.11. Az 1.5.2.-1.5.4.. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók – az Előfizető kifejezett hozzájárulása esetén – harmadik fél számára a harmadik fél által gyártott/forgalmazott termékekkel vagy nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos aktuális marketing információknak az Előfizető részére történő küldése céljából.

3.12. A 3.1.-3.11. pont alapján átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a Szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

3.13. Az adatfeldolgozó

*GDPR 28. cikk „ (1) Ha az adatkezelést az adatkezelő nevében más végzi, az adatkezelő kizárólag olyan adatfeldolgozókat vehet igénybe, akik vagy amelyek megfelelő garanciákat nyújtanak az adatkezelés e rendelet követelményeinek való megfelelését és az érintettek jogainak védelmét biztosító, megfelelő technikai és szervezési intézkedések végrehajtására.*

*(2) Az adatfeldolgozó az adatkezelő előzetesen írásban tett eseti vagy általános felhatalmazása nélkül további adatfeldolgozót nem vehet igénybe. Az általános írásbeli felhatalmazás esetén az adatfeldolgozó tájékoztatja az adatkezelőt minden olyan tervezett változásról, amely további adatfeldolgozók igénybevételét vagy azok cseréjét érinti, ezzel biztosítva lehetőséget az adatkezelőnek arra, hogy ezekkel a változtatásokkal szemben kifogást emeljen.*

*(3) Az adatfeldolgozó által végzett adatkezelést az uniós jog vagy tagállami jog alapján létrejött olyan - az adatkezelés tárgyát, időtartamát, jellegét és célját, a személyes adatok típusát, az érintettek kategóriáit, valamint az adatkezelő kötelezettségeit és jogait meghatározó -szerződésnek vagy más jogi aktusnak kell szabályoznia, amely köti az adatfeldolgozót az adatkezelővel szemben. A szerződés vagy más jogi aktus különösen előírja, hogy az adatfeldolgozó:*

*a) a személyes adatokat kizárólag az adatkezelő írásbeli utasításai alapján kezeli - beleértve a személyes adatoknak valamely harmadik ország vagy nemzetközi szervezet számára való továbbítását is -, kivéve akkor, ha az adatkezelést az adatfeldolgozóra alkalmazandó uniós vagy tagállami jog írja elő; ebben az esetben erről a jogi előírásról az adatfeldolgozó az adatkezelőt az adatkezelést megelőzően értesíti, kivéve, ha az adatkezelő értesítését az adott jogszabály fontos körülményekből tiltja;*

*b) biztosítja azt, hogy a személyes adatok kezelésére feljogosított személyek titoktartási kötelezettséget vállalnak vagy jogszabályon alapuló megfelelő titoktartási kötelezettség alatt állnak;*

*c) meghozza a 32. cikkben előírt intézkedéseket;*

*d) tiszteletben tartja a további adatfeldolgozó igénybevételére vonatkozóan a (2) és (4) bekezdésben említett feltételeket;*

*e) az adatkezelés jellegének figyelembevételével megfelelő technikai és szervezési intézkedésekkel a lehetséges mértékben segíti az adatkezelőt abban, hogy teljesíteni tudja kötelezettségét az érintett III. fejezetben foglalt jogainak gyakorlásához kapcsolódó kérelmek megválaszolása tekintetében;*

*f) segíti az adatkezelőt a 32-36. cikk szerinti kötelezettségek teljesítésében, figyelembe véve az adatkezelés jellegét és az adatfeldolgozó rendelkezésére álló információkat;*

*g) az adatkezelési szolgáltatás nyújtásának befejezését követően az adatkezelő döntése alapján minden személyes adatot töröl vagy visszajuttat az adatkezelőnek, és törli a meglévő másolatokat, kivéve, ha az uniós vagy a tagállami jog az személyes adatok tárolását írja elő;*

*h) az adatkezelő rendelkezésére bocsát minden olyan információt, amely az e cikkben meghatározott kötelezettségek teljesítésének igazolásához szükséges, továbbá amely lehetővé teszi és elősegíti az*

adatkezelő által vagy az általa megbízott más ellenőr által végzett auditokat, beleértve a helyszíni vizsgálatokat is.

Az első albekezdés h) pontjával kapcsolatban az adatfeldolgozó haladéktalanul tájékoztatja az adatkezelőt, ha úgy véli, hogy annak valamely utasítása sérti ezt a rendeletet vagy a tagállami vagy uniós adatvédelmi rendelkezéseket.

(4) Ha az adatfeldolgozó bizonyos, az adatkezelő nevében végzett konkrét adatkezelési tevékenységekhez további adatfeldolgozó szolgáltatásait is igénybe veszi, uniós vagy tagállami jog alapján létrejött szerződés vagy más jogi aktus útján erre a további adatfeldolgozóra is ugyanazok az adatvédelmi kötelezettségeket kell telepíteni, mint amelyek az adatkezelő és az adatfeldolgozó között létrejött, a (3) bekezdésben említett szerződésben vagy egyéb jogi aktusban szerepelnek, különösen úgy, hogy a további adatfeldolgozónak megfelelő garanciákat kell nyújtania a megfelelő technikai és szervezési intézkedések végrehajtására, és ezáltal biztosítania kell, hogy az adatkezelés megfeleljen e rendelet követelményeinek. Ha a további adatfeldolgozó nem teljesíti adatvédelmi kötelezettségeit, az őt megbízó adatfeldolgozó teljes felelősséggel tartozik az adatkezelő felé a további adatfeldolgozó kötelezettségeinek a teljesítéséért.

(9) A (3) és (4) bekezdésben említett szerződést vagy más jogi aktust írásba kell foglalni, ideértve az elektronikus formátumot is.

(10) A 82., 83. és 84. cikk sérelme nélkül, ha egy adatfeldolgozó e rendeletet sértve maga határozza meg az adatkezelés céljait és eszközeit, akkor őt az adott adatkezelés tekintetében adatkezelőnek kell tekinteni.”

A Szolgáltató csak olyan Adatfeldolgozót vesz igénybe, amely megfelel a GRPR előírásainak. A Szolgáltató és az Adatfeldolgozó közti adatfeldolgozási megállapodás az adatfeldolgozó igénybevételére vonatkozó szerződéssel egyidejűleg és írásban kerül megkötésre. Az adatvédelmi tisztviselő véleményezi az Adatfeldolgozóval történő szerződés megkötését a GDPR-nak való megfelelés szempontjából. és A Szolgáltató iratmintát alkalmaz az adatfeldolgozási megállapodásra vonatkozóan.

#### **4. A személyes adatok kezelésének jogalapjai**

- a) az érintett hozzájárulását adta személyes adatainak egy vagy több konkrét célból történő kezeléséhez (GDPR 31. cikk (1) a): 1.5.1., 1.5.2., 1.5.3., 1.5.4. pontok szerinti adatok esetén.
- b) az adatkezelés olyan szerződés teljesítéséhez szükséges, amelyben az érintett az egyik fél, vagy az a szerződés megkötését megelőzően az érintett kérésére történő lépések megtételéhez szükséges(GDPR 31. cikk (1) b) : 1.1.3., 1.2.1., 1.2.2., 1.3. pontok szerinti adatok esetén.
- c) az adatkezelés az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges (GDPR 31. cikk (1) c): 1.1.1., 1.1.2., 1.1.4., 1.1.5., 1.1.6., 1.1.7. pontok szerinti adatok esetén.
- d) az adatkezelés az érintett vagy egy másik természetes személy létfontosságú érdekeinek védelme miatt szükséges (GDPR 31. cikk (1) d): -
- e) az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges (GDPR 31. cikk (1) e): -
- f) az adatkezelés az adatkezelő vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges, kivéve, ha ezen érdekekkel szemben elsőbbséget élveznek az érintett olyan érdekei vagy alapvető jogai és szabadságai, amelyek személyes adatok védelmét teszik szükségessé, különösen, ha az érintett gyermek (GDPR 31. cikk (1) f): 1.4. pont szerinti adatok esetén.



## 5. A Szolgáltató adatkezelésének szabályai

5.1. A Szolgáltatót a tudomására jutott személyes adatokkal kapcsolatosan titoktartási kötelezettség terheli, azok megismerését harmadik személy részére csak az érvényes jogszabályokban és jelen Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzatban meghatározottak szerint teheti lehetővé.

5.2. A titoktartási kötelezettség a Szolgáltató alkalmazottját, tagját, megbízottját a Szolgáltatóval azonos módon terheli és megszegéséért a jogszabályok szerinti felelősséggel tartozik. A titoktartási kötelezettség az alkalmazottat a munkaviszony, a tagot a tagsági viszony, a megbízottat a megbízási jogviszony után is terheli.

5.3. A Szolgáltató tiszteletben tartja a személyes adatok kezelésére vonatkozó és GDPR 5. cikkben rögzített elveket, mely szerint:

*„(1) A személyes adatok:*

*a) kezelését jogszerűen és tisztességesen, valamint az érintett számára átlátható módon kell végezni („jogszerűség, tisztességes eljárás és átláthatóság”);*

*b) gyűjtése csak meghatározott, egyértelmű és jogszerű célból történjen, és azokat ne kezeljék ezekkel a célokkal össze nem egyeztethető módon; a 89. cikk (1) bekezdésének megfelelően nem minősül az eredeti céllal össze nem egyeztethetőnek a közérdekű archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból történő további adatkezelés („célhoz kötöttség”);*

*c) az adatkezelés céljai szempontjából megfelelőek és relevánsak kell, hogy legyenek, és a szükségesre kell korlátozódnia („adattakarékosság”);*

*d) pontosnak és szükség esetén naprakésznek kell lenniük; minden észszerű intézkedést meg kell tenni annak érdekében, hogy az adatkezelés céljai szempontjából pontatlan személyes adatokat haladéktalanul töröljék vagy helyesbítsék („pontosság”);*

*e) tárolásának olyan formában kell történnie, amely az érintettek azonosítását csak a személyes adatok kezelése céljainak eléréséhez szükséges ideig teszi lehetővé; a személyes adatok ennél hosszabb ideig történő tárolására csak akkor kerülhet sor, amennyiben a személyes adatok kezelésére a 89. cikk (1) bekezdésének megfelelően közérdekű archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból kerül majd sor, az e rendeletben az érintettek jogainak és szabadságainak védelme érdekében előírt megfelelő technikai és szervezési intézkedések végrehajtására is figyelemmel („korlátozott tárolhatóság”);*

*f) kezelését oly módon kell végezni, hogy megfelelő technikai vagy szervezési intézkedések alkalmazásával biztosítva legyen a személyes adatok megfelelő biztonsága, az adatok jogosulatlan vagy jogellenes kezelésével, véletlen elvesztésével, megsemmisítésével vagy károsodásával szembeni védelmet is ideértve („integritás és bizalmas jelleg”).*

*(2) Az adatkezelő felelős az (1) bekezdésnek való megfelelésért, továbbá képesnek kell lennie e megfelelés igazolására („elszámoltathatóság”).”*

## 6. Az Érintettek jogainak védelmére vonatkozó szabályozás

6.1. Átlátható tájékoztatáshoz és kommunikációhoz fűződő jog

6.1.1. *GDPR 12. cikk* „(1) Az adatkezelő megfelelő intézkedéseket hoz annak érdekében, hogy az érintett részére a személyes adatok kezelésére vonatkozó, a 13. és a 14. cikkben említett valamennyi információt és a 15-22. és 34. cikk szerinti minden egyes tájékoztatást tömör, átlátható, érthető és

*könnyen hozzáférhető formában, világosan és közérthetően megfogalmazva nyújtsa, különösen a gyermekeknek címzett bármely információ esetében. Az információkat írásban vagy más módon - ideértve adott esetben az elektronikus utat is - kell megadni. Az érintett kérésére szóbeli tájékoztatás is adható, feltéve, hogy más módon igazolták az érintett személyazonosságát.  
(2) Az adatkezelő elősegíti az érintett 15-22. cikk szerinti jogainak a gyakorlását.”*

A Szolgáltató a GDPR 13.-14.cikkében rögzített kötelező tartalmi elemek szerinti iratmintákat rendszeresít, mely Tájékoztatások jogszabályoknak megfelelő időpontját külön jegyzék tartalmazza. A Tájékoztatásokat a személyes adatok kezelésének konkrét körülményeit tekintetbe véve az alábbi időpontban kell közölni:

- ha a személyes adatot az Érintettől szerezték meg, a megszerzés időpontjában,
- ha a személyes adatot nem az Érintettől szerezték meg, a személyes adatok megszerzésétől számított észszerű határidőn, de legkésőbb egy hónapon belül;
- ha a személyes adatokat az érintettel való kapcsolattartás céljára használják, legalább az érintettel való első kapcsolatfelvétel alkalmával; vagy
- ha várhatóan más címmel is közlik az adatokat, legkésőbb a személyes adatok első alkalommal való közlésekor.
- ha az adatkezelő a személyes adatokon a megszerzésük céljától eltérő célból további adatkezelést kíván végezni, a további adatkezelést megelőzően tájékoztatnia kell az érintettet erről az eltérő célról és a GDPR 14. cikk (2) bekezdésben említett minden releváns kiegészítő információról.

#### 6.1.2. Az Érintett jogainak gyakorlására vonatkozó intézkedések

*GDPR 12. cikk „(2) A 11. cikk (2) bekezdésében említett esetekben az adatkezelő az érintett 15-22. cikk szerinti jogai gyakorlására irányuló kérelmének a teljesítését nem tagadhatja meg, kivéve, ha bizonyítja, hogy az érintettet nem áll módjában azonosítani.*

*(3) Az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül, de mindenféleképpen a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet a 15-22. cikk szerinti kérelem nyomán hozott intézkedésekről. Szükség esetén, figyelembe véve a kérelem összetettségét és a kérelmek számát, ez a határidő további két hónappal meghosszabbítható. A határidő meghosszabbításáról az adatkezelő a késedelem okainak megjelölésével a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet. Ha az érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, a tájékoztatást lehetőség szerint elektronikus úton kell megadni, kivéve, ha az érintett azt másként kéri.*

*(4) Ha az adatkezelő nem tesz intézkedéseket az érintett kérelme nyomán, késedelem nélkül, de legkésőbb a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet az intézkedés elmaradásának okairól, valamint arról, hogy az érintett panaszt nyújthat be valamely felügyeleti hatóságnál, és élhet bírósági jogorvoslati jogával.*

*(5) A 13. és 14. cikk szerinti információkat és a 15-22. és 34. cikk szerinti tájékoztatást és intézkedést díjmentesen kell biztosítani. Ha az érintett kérelme egyértelműen megalapozatlan vagy - különösen ismétlődő jellege miatt - túlzó, az adatkezelő, figyelemmel a kért információ vagy tájékoztatás nyújtásával vagy a kért intézkedés meghozatalával járó adminisztratív költségekre:*

*a) észszerű összegű díjat számíthat fel, vagy*

*b) megtagadhatja a kérelem alapján történő intézkedést.*

*A kérelem egyértelműen megalapozatlan vagy túlzó jellegének bizonyítása az adatkezelőt terheli.*

*(6) A 11. cikk sérelme nélkül, ha az adatkezelőnek megalapozott kétségei vannak a 15-21. cikk szerinti kérelmet benyújtó természetes személy kilétével kapcsolatban, további, az érintett személyazonosságának megerősítéséhez szükséges információk nyújtását kérheti.*

*(7) Az érintett részére a 13. és 14. cikk alapján nyújtandó információkat szabványosított ikonokkal is ki lehet egészíteni annak érdekében, hogy a tervezett adatkezelésről az érintett jól látható, könnyen*

*érthető és jól olvasható formában kapjon általános tájékoztatást. Az elektronikusan megjelenített ikonoknak géppel olvashatónak kell lenniük.”*

*GDPR 11. cikk „(Azonosítást nem igénylő adatkezelés)*

*(1) Ha azok a célok, amelyekből az adatkezelő a személyes adatokat kezeli, nem vagy már nem teszik szükségessé az érintettnek az adatkezelő általi azonosítását, az adatkezelő nem köteles kiegészítő információkat megőrizni, beszerezni vagy kezelni annak érdekében, hogy pusztán azért azonosítsa az érintettet, hogy megfeleljen e rendeletnek.*

*(2) Ha az e cikk (1) bekezdésében említett esetekben az adatkezelő bizonyítani tudja, hogy nincs abban a helyzetben, hogy azonosítsa az érintettet, erről lehetőség szerint őt megfelelő módon tájékoztatja. Ilyen esetekben a 15-20. cikk nem alkalmazandó, kivéve, ha az érintett abból a célból, hogy az említett cikkek szerinti jogait gyakorolja, az azonosítását lehetővé tevő kiegészítő információkat nyújt.”*

A Szolgáltató az Érintettnek a GDPR 15.-22. cikk szerinti jogai gyakorlására irányuló kérelmének dokumentált (iktatott) benyújtását követően megvizsgálja az adatkezelési tevékenységet végző munkatárs útján, szükség szerint az adatvédelmi tisztviselő, illetve a Szolgáltató jogi képviselője bevonásával annak érdekében, hogy megállapítsa:

- a kérelmet azonosítható Érintett illetve arra jogosult személy nyújtotta be,
- a kérelem mely jog gyakorlására vonatkozik,
- a kérelemben foglaltak teljesítésére van-e kötelezettsége a Szolgáltatónak.

A kérelem vizsgálatát követően a Szolgáltató adatkezelési tevékenységet végző munkatársa elkészíti a visszajelzés tervezetét és azt véleményezteteti az adatvédelmi tisztviselővel, majd indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb egy hónapon belül és díjmentesen visszajelzést ad a kérelmet benyújtó számára:

- Szolgáltató általi intézkedés megtétele,
- Szolgáltató általi intézkedés elmaradása (beleértve a visszajelzési határidő meghosszabbítását is) és ennek jogszabály szerinti indokai,
- jogorvoslati tájékoztatás (az érintett panaszt nyújthat be a Felügyeleti hatóságnál, és élhet bírósági jogorvoslati jogával),
- a kérelemmel összefüggő kiegészítő információ, azonosítás során a Szolgáltató általi ezen adatok kezelésére vonatkozó tájékoztatás.

A Szolgáltató a visszajelzések (válaszlevelek) egységes és jogszabályoknak megfelelő kibocsátása céljából iratmintákat rendszeresít.

## 6.2. Az érintett hozzáférési joga

*GDPR 15. cikk „(1) Az érintett jogosult arra, hogy az adatkezelőtől visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, jogosult arra, hogy a személyes adatokhoz és a következő információkhoz hozzáférést kapjon:*

- a) az adatkezelés céljai;*
- b) az érintett személyes adatok kategóriái;*
- c) azon címzettek vagy címzettek kategóriái, akikkel, illetve amelyekkel a személyes adatokat közölték vagy közölni fogják, ideértve különösen a harmadik országbeli címzetteket, illetve a nemzetközi szervezeteket;*
- d) adott esetben a személyes adatok tárolásának tervezett időtartama, vagy ha ez nem lehetséges, ezen időtartam meghatározásának szempontjai;*

e) az érintett azon joga, hogy kérelmezheti az adatkezelőtől a rá vonatkozó személyes adatok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását, és tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen;

f) a valamely felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának joga;

g) ha az adatokat nem az érintettől gyűjtötték, a forrásukra vonatkozó minden elérhető információ;

h) a 22. cikk (1) és (4) bekezdésében említett automatizált döntéshozatal ténye, ideértve a profilalkotást is, valamint legalább ezekben az esetekben az alkalmazott logikára és arra vonatkozó érthető információk, hogy az ilyen adatkezelés milyen jelentőséggel bír, és az érintettre nézve milyen várható következményekkel jár.

(2) Ha személyes adatoknak harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére történő továbbítására kerül sor, az érintett jogosult arra, hogy tájékoztatást kapjon a továbbításra vonatkozóan a 46. cikk szerinti megfelelő garanciákról.

(3) Az adatkezelő az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát az érintett rendelkezésére bocsátja. Az érintett által kért további másolatokért az adatkezelő az adminisztratív költségeken alapuló, észszerű mértékű díjat számíthat fel. Ha az érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, az információkat széles körben használt elektronikus formátumban kell rendelkezésre bocsátani, kivéve, ha az érintett másként kéri.

(4) A (3) bekezdésben említett, másolat igénylésére vonatkozó jog nem érintheti hátrányosan mások jogait és szabadságait.”

### 6.3. A helyesbítéshez való jog

GDPR 16. cikk „Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat. Figyelembe véve az adatkezelés célját, az érintett jogosult arra, hogy kérje a hiányos személyes adatok - egyébek mellett kiegészítő nyilatkozat útján történő - kiegészítését.”

GDPR 19 cikk „Az adatkezelő minden olyan címzettet tájékoztat a 16. cikk ... szerinti valamennyi helyesbítésről....., akivel, illetve amellyel a személyes adatot közölték, kivéve, ha ez lehetetlennek bizonyul, vagy aránytalanul nagy erőfeszítést igényel. Az érintettet kérésére az adatkezelő tájékoztatja e címzettekről.”

### 6.4. A törléshez való jog („az elfeledtetéshez való jog”)

GDPR 17. cikk „(1) Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat, az adatkezelő pedig köteles arra, hogy az érintettre vonatkozó személyes adatokat indokolatlan késedelem nélkül törölje, ha az alábbi indokok valamelyike fennáll:

a) a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték;

b) az érintett visszavonja a 6. cikk (1) bekezdésének a) pontja vagy a 9. cikk (2) bekezdésének a) pontja értelmében az adatkezelés alapját képező hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja;

c) az érintett a 21. cikk (1) bekezdése alapján tiltakozik az adatkezelés ellen, és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre, vagy az érintett a 21. cikk (2) bekezdése alapján tiltakozik az adatkezelés ellen;

d) a személyes adatokat jogellenesen kezelték;

e) a személyes adatokat az adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell;

f) a személyes adatok gyűjtésére a 8. cikk (1) bekezdésében említett, információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatosan került sor.

(2) Ha az adatkezelő nyilvánosságra hozta a személyes adatot, és az (1) bekezdés értelmében azt törölni köteles, az elérhető technológia és a megvalósítás költségeinek figyelembevételével megteszi az észszerűen elvárható lépéseket - ideértve technikai intézkedéseket - annak érdekében, hogy tájékoztassa az adatokat kezelő adatkezelőket, hogy az érintett kérelmezte tőlük a szóban forgó személyes adatokra mutató linkek vagy e személyes adatok másolatának, illetve másodpéldányának törlését.

(3) Az (1) és (2) bekezdés nem alkalmazandó, amennyiben az adatkezelés szükséges:

- a) a véleménynyilvánítás szabadságához és a tájékozódáshoz való jog gyakorlása céljából;
- b) a személyes adatok kezelését előíró, az adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jog szerinti kötelezettség teljesítése, illetve közérdekből vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlása keretében végzett feladat végrehajtása céljából;
- c) a 9. cikk (2) bekezdése h) és i) pontjának, valamint a 9. cikk (3) bekezdésének megfelelően a népegészségügy területét érintő közérdek alapján;
- d) a 89. cikk (1) bekezdésével összhangban a közérdekű archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból, amennyiben az (1) bekezdésben említett jog valószínűsíthetően lehetetlenné tenné vagy komolyan veszélyeztetné ezt az adatkezelést; vagy
- e) jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez.”

*GDPR 19. cikk: „Az adatkezelő minden olyan címzettet tájékoztat a ..., a 17. cikk (1) bekezdése .... szerinti valamennyi ..... törlésről ... akivel, illetve amellyel a személyes adatot közölték, kivéve, ha ez lehetetlennek bizonyul, vagy aránytalanul nagy erőfeszítést igényel. Az érintettet kérésére az adatkezelő tájékoztatja e címzettekről.”*

Az érintett jogosult arra, hogy kérésére a Szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat, a Szolgáltató pedig köteles arra, hogy az érintettre vonatkozó személyes adatokat indokolatlan késedelem nélkül törölje, ha az alábbi indokok valamelyike fennáll:

- a) a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték;
- b) az érintett visszavonja általános személyes adata vagy különleges adata vonatkozásában az adatkezelés alapját képező hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja;
- c) az érintett tiltakozik a közérdekből, közhatalmi jogosítvány jogalapja vagy a jogos érdek jogalapja szerinti adatkezelés ellen, és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre, vagy az érintett tiltakozik közvetlen üzletszerzés érdekében történő adatkezelése ellen, ideértve a profilalkotást is, amennyiben az a közvetlen üzletszerzéshez kapcsolódik;
- d) a személyes adatokat jogellenesen kezelték;
- e) a személyes adatokat az adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell;
- f) a személyes adatok gyűjtésére a közvetlenül gyermekeknek kínált, információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatosan került sor.

Az érintett törlési joga korlátozható és a Szolgáltató a törölni kért adatokat jogszerűen továbbra is kezelheti az alábbi esetekben:

- a) a véleménynyilvánítás szabadságához és a tájékozódáshoz való jog gyakorlása céljából;
- b) a személyes adatok kezelését előíró, az adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jog szerinti kötelezettség teljesítése, illetve közérdekből vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlása keretében végzett feladat végrehajtása céljából;
- c) az adatkezelés megelőző egészségügyi vagy munkahelyi egészségügyi célokból, a munkavállaló munkavégzési képességének felmérése, orvosi diagnózis felállítása, egészségügyi vagy szociális ellátás vagy kezelés nyújtása, illetve egészségügyi vagy szociális rendszerek és szolgáltatások irányítása érdekében szükséges, uniós vagy tagállami jog alapján vagy egészségügyi szakemberrel

kötött szerződés értelmében, a szakember titoktartási kötelezettségére, mint garanciára figyelemmel, valamint népegészségügy területét érintő közérdek alapján;

d) a közérdekű archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból, amennyiben törlési jog valószínűsíthetően lehetetlenné tenné vagy komolyan veszélyeztetné ezt az adatkezelést; vagy

e) jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez

#### 6.5. Az adatkezelés korlátozásához való jog

*GDPR 18. cikk „(1) Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az adatkezelő korlátozza az adatkezelést, ha az alábbiak valamelyike teljesül:*

*a) az érintett vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy az adatkezelő ellenőrizze a személyes adatok pontosságát;*

*b) az adatkezelés jogellenes, és az érintett ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását;*

*c) az adatkezelőnek már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez; vagy*

*d) az érintett a 21. cikk (1) bekezdése szerint tiltakozott az adatkezelés ellen; ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy az adatkezelő jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az érintett jogos indokaival szemben.*

*(2) Ha az adatkezelés az (1) bekezdés alapján korlátozás alá esik, az ilyen személyes adatokat a tárolás kivételével csak az érintett hozzájárulásával, vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, vagy más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében, vagy az Unió, illetve valamely tagállam fontos közérdekéből lehet kezelni.*

*(3) Az adatkezelő az érintettet, akinek a kérésére az (1) bekezdés alapján korlátozták az adatkezelést, az adatkezelés korlátozásának feloldásáról előzetesen tájékoztatja.”*

*GDPR 19. cikk „Az adatkezelő minden olyan címzettet tájékoztat a .... a 18. cikk szerinti valamennyi .... adatkezelés-korlátozásról, akivel, illetve amellyel a személyes adatot közölték, kivéve, ha ez lehetetlennek bizonyul, vagy aránytalanul nagy erőfeszítést igényel. Az érintettet kérésére az adatkezelő tájékoztatja e címzettekről.”*

Az adatkezelés korlátozása elsődlegesen átmeneti intézkedés egy igény elbírálásáig vagy intézkedés megtételéig.

Az adatkezelés korlátozása alatt tárolni lehet, valamint az alábbi esetekben kezelni:

- az érintett hozzájárulásával, vagy
- jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, vagy
- más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében, vagy
- az Unió, illetve valamely tagállam fontos közérdekéből.

#### 6.6. Az adathordozhatósághoz való jog

*GDPR 20. cikk „(1) Az érintett jogosult arra, hogy a rá vonatkozó, általa egy adatkezelő rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat egy másik adatkezelőnek továbbítsa anélkül, hogy ezt akadályozná az az adatkezelő, amelynek a személyes adatokat a rendelkezésére bocsátotta, ha:*

*a) az adatkezelés a 6. cikk (1) bekezdésének a) pontja vagy a 9. cikk (2) bekezdésének a) pontja szerinti hozzájáruláson, vagy a 6. cikk (1) bekezdésének b) pontja szerinti szerződésen alapul; és*

*b) az adatkezelés automatizált módon történik.*

(2) Az adatok hordozhatóságához való jog (1) bekezdés szerinti gyakorlása során az érintett jogosult arra, hogy - ha ez technikailag megvalósítható - kérje a személyes adatok adatkezelők közötti közvetlen továbbítását.

(3) Az e cikk (1) bekezdésében említett jog gyakorlása nem sértheti a 17. cikket. Az említett jog nem alkalmazandó abban az esetben, ha az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítványai gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges.

(4) Az (1) bekezdésben említett jog nem érintheti hátrányosan mások jogait és szabadságait.”

Az érintett csak a rá vonatkozó és csak az általa a Szolgáltató részére rendelkezésre bocsátott adatok vonatkozásában jogosult az adathordozhatósági jog gyakorlására ha:

- a személyes adat vagy a különleges személyes adat kezelése hozzájárulás jogalapján alapul, vagy szerződés jogalapján alapul és
- az adatkezelés automatizált módon történik.

Az adathordozhatóság joga nem sérti a törlési jogot és az adathordozhatóság nem jelenti az adatok törlését. Az adathordozhatóság joga a Szolgáltató nyilvántartásaiban tárolt személyes adatok hordozhatóságát jelenti és nem jelenti az adatokat tartalmazó papíralapú vagy elektronikus dokumentum hordozhatóságát.

#### 6.7. A tiltakozáshoz való jog

*GDPR 21. cikk „ (1) Az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak a 6. cikk (1) bekezdésének e) vagy f) pontján alapuló kezelése ellen, ideértve az említett rendelkezéseken alapuló profilalkotást is. Ebben az esetben az adatkezelő a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha az adatkezelő bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.*

*(2) Ha a személyes adatok kezelése közvetlen üzletszerzés érdekében történik, az érintett jogosult arra, hogy bármikor tiltakozzon a rá vonatkozó személyes adatok e célból történő kezelése ellen, ideértve a profilalkotást is, amennyiben az a közvetlen üzletszerzéshez kapcsolódik.*

*(3) Ha az érintett tiltakozik a személyes adatok közvetlen üzletszerzés érdekében történő kezelése ellen, akkor a személyes adatok a továbbiakban e célból nem kezelhetők.*

*(4) Az (1) és (2) bekezdésben említett jogra legkésőbb az érintettel való első kapcsolatfelvétel során kifejezetten fel kell hívni annak figyelmét, és az erre vonatkozó tájékoztatást egyértelműen és minden más információtól elkülönítve kell megjeleníteni.*

*(5) Az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások igénybevételéhez kapcsolódóan és a 2002/58/EK irányelvtől eltérve az érintett a tiltakozáshoz való jogot műszaki előírásokon alapuló automatizált eszközökkel is gyakorolhatja.*

*(6) Ha a személyes adatok kezelésére a 89. cikk (1) bekezdésének megfelelően tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból kerül sor, az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból tiltakozhasson a rá vonatkozó személyes adatok kezelése ellen, kivéve, ha az adatkezelésre közérdekű okból végzett feladat végrehajtása érdekében van szükség.”*

Az érintett jogosult a Szolgáltatónál tiltakozni személyes adatainak kezelése ellen csak saját helyzetével kapcsolatos okból az alábbi esetekben:

- a közérdekből, közhatalmi jogosítvány jogalapja vagy a jogos érdek jogalapja szerinti adatkezelés esetén (mely esetben a Szolgáltató csak akkor kezelheti tovább az adatot, ha igazolja a Szolgáltató jogos érdekének jogalapját), vagy

- közvetlen üzletszerzés érdekében történő adatkezelés esetén, ideértve a profilalkotást is, amennyiben az a közvetlen üzletszerzéshez kapcsolódik (mely esetben az adat a továbbiakban nem kezelhető, hanem törlendő), vagy
- tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból kerül sor az adatkezelésre és nem áll fenn közérdekű okból végzett feladat végrehajtásának jogalapja.

#### 6.8. Automatizált döntéshozatal egyedi ügyekben, beleértve a profilalkotást

*GDPR 22. cikk „ (1) Az érintett jogosult arra, hogy ne terjedjen ki rá az olyan, kizárólag automatizált adatkezelésen - ideértve a profilalkotást is - alapuló döntés hatálya, amely rá nézve joghatással járna vagy őt hasonlóképpen jelentős mértékben érintené.*

*(2) Az (1) bekezdés nem alkalmazandó abban az esetben, ha a döntés:*

- a) az érintett és az adatkezelő közötti szerződés megkötése vagy teljesítése érdekében szükséges;*
- b) meghozatalát az adatkezelőre alkalmazandó olyan uniós vagy tagállami jog teszi lehetővé, amely az érintett jogainak és szabadságainak, valamint jogos érdekeinek védelmét szolgáló megfelelő intézkedéseket is megállapít; vagy*
- c) az érintett kifejezett hozzájárulásán alapul.*

*(3) A (2) bekezdés a) és c) pontjában említett esetekben az adatkezelő köteles megfelelő intézkedéseket tenni az érintett jogainak, szabadságainak és jogos érdekeinek védelme érdekében, ideértve az érintettnek legalább azt a jogát, hogy az adatkezelő részéről emberi beavatkozást kérjen, álláspontját kifejezze, és a döntéssel szemben kifogást nyújtson be.*

*(4) A (2) bekezdésben említett döntések nem alapulhatnak a személyes adatoknak a 9. cikk (1) bekezdésében említett különleges kategóriáin, kivéve, ha a 9. cikk (2) bekezdésének a) vagy g) pontja alkalmazandó, és az érintett jogainak, szabadságainak és jogos érdekeinek védelme érdekében megfelelő intézkedések megtételére került sor.”*

A Szolgáltató jogosult automatizált adatkezelésen - ideértve a profilalkotást is - alapuló döntés megvalósítani, amely az érintettre nézve joghatással járna vagy őt hasonlóképpen jelentős mértékben érintené, az alábbi esetekben:

- a) az érintett és a Szolgáltató közötti szerződés megkötése vagy teljesítése érdekében szükséges;
- b) meghozatalát a Szolgáltatóra alkalmazandó olyan uniós vagy tagállami jog teszi lehetővé, amely az érintett jogainak és szabadságainak, valamint jogos érdekeinek védelmét szolgáló megfelelő intézkedéseket is megállapít; vagy
- c) az érintett kifejezett hozzájárulásán alapul és
- d) az a)-c) pontok szerinti adatkezelések nem különleges személyes adatra vonatkoznak (kivéve, ha a különleges személyes adat kezelése hozzájárulás alapján történik és jogszabály ezt nem tiltja, illetve az adatkezelést jogos közérdek indokolja jogszabály alapján.

#### 6.9. Az érintett jogorvoslati lehetőségei

##### 6.9.1. A felügyeleti hatóságnál történő panasztételhez való jog

*GDPR 77. cikk „(1) Az egyéb közigazgatási vagy bírósági jogorvoslatok sérelme nélkül, minden érintett jogosult arra, hogy panaszt tegyen egy felügyeleti hatóságnál - különösen a szokásos tartózkodási helye, a munkahelye vagy a feltételezett jogsértés helye szerinti tagállamban -, ha az érintett megítélése szerint a rá vonatkozó személyes adatok kezelése megsérti e rendeletet.*

*(2) Az a felügyeleti hatóság, amelyhez a panaszt benyújtották, köteles tájékoztatni az ügyfelet a panasszal kapcsolatos eljárási fejleményekről és annak eredményéről, ideértve azt is, hogy a 78. cikk alapján az ügyfél jogosult bírósági jogorvoslattal élni.”*



### 6.9.2. A felügyeleti hatósággal szembeni hatékony bírósági jogorvoslathoz való jog

*GDPR 78. cikk „(1) Az egyéb közigazgatási vagy nem bírósági útra tartozó jogorvoslatok sérelme nélkül, minden természetes és jogi személy jogosult a hatékony bírósági jogorvoslatra a felügyeleti hatóság rá vonatkozó, jogilag kötelező erejű döntésével szemben.*

*(2) Az egyéb közigazgatási vagy nem bírósági útra tartozó jogorvoslatok sérelme nélkül, minden érintett jogosult a hatékony bírósági jogorvoslatra, ha az 55. vagy 56. cikk alapján illetékes felügyeleti hatóság nem foglalkozik a panasszal, vagy három hónapon belül nem tájékoztatja az érintettet a 77. cikk alapján benyújtott panasszal kapcsolatos eljárási fejleményekről vagy annak eredményéről.*

*(3) A felügyeleti hatósággal szembeni eljárást a felügyeleti hatóság székhelye szerinti tagállam bírósága előtt kell megindítani.*

*(4) Ha a felügyeleti hatóság olyan döntése ellen indítanak eljárást, amellyel kapcsolatban az egységességi mechanizmus keretében a Testület előzőleg véleményt bocsátott ki vagy döntést hozott, a felügyeleti hatóság köteles ezt a véleményt vagy döntést a bíróságnak megküldeni.”*

### 6.9.3. Az adatkezelővel vagy az adatfeldolgozóval szembeni hatékony bírósági jogorvoslathoz való jog

*GDPR 79. cikk „(1) A rendelkezésre álló közigazgatási vagy nem bírósági útra tartozó jogorvoslatok - köztük a felügyeleti hatóságnál történő panasztételhez való, 77. cikk szerinti jog - sérelme nélkül, minden érintett hatékony bírósági jogorvoslatra jogosult, ha megítélése szerint a személyes adatainak e rendeletnek nem megfelelő kezelése következtében megsértették az e rendelet szerinti jogait.*

*(2) Az adatkezelővel vagy az adatfeldolgozóval szembeni eljárást az adatkezelő vagy az adatfeldolgozó tevékenységi helye szerinti tagállam bírósága előtt kell megindítani. Az ilyen eljárás megindítható az érintett szokásos tartózkodási helye szerinti tagállam bírósága előtt is, kivéve, ha az adatkezelő vagy az adatfeldolgozó valamely tagállamnak a közhatalmi jogkörében eljáró közhatalmi szerve.”*

### 6.9.4. A kártérítéshez való jog és a felelősség

*GDPR 82. cikk „(1) Minden olyan személy, aki e rendelet megsértésének eredményeként vagyoni vagy nem vagyoni kárt szenvedett, az elszenvedett kárért az adatkezelőtől vagy az adatfeldolgozótól kártérítésre jogosult.*

*(2) Az adatkezelésben érintett valamennyi adatkezelő felelősséggel tartozik minden olyan kárért, amelyet az e rendeletet sértő adatkezelés okozott. Az adatfeldolgozó csak abban az esetben tartozik felelősséggel az adatkezelés által okozott károkért, ha nem tartotta be az e rendeletben meghatározott, kifejezetten az adatfeldolgozókat terhelő kötelezettségeket, vagy ha az adatkezelő jogszerű utasításait figyelmen kívül hagyta vagy azokkal ellentétesen járt el.*

*(3) Az adatkezelő, illetve az adatfeldolgozó mentesül az e cikk (2) bekezdése szerinti felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a kárt előidéző eseményért őt semmilyen módon nem terheli felelősség.*

*(4) Ha több adatkezelő vagy több adatfeldolgozó vagy mind az adatkezelő mind az adatfeldolgozó érintett ugyanabban az adatkezelésben, és - a (2) és (3) bekezdés alapján - felelősséggel tartozik az adatkezelés által okozott károkért, minden egyes adatkezelő vagy adatfeldolgozó az érintett tényleges kártérítésének biztosítása érdekében egyetemleges felelősséggel tartozik a teljes kárért.*

*(5) Ha valamely adatkezelő vagy adatfeldolgozó a (4) bekezdéssel összhangban teljes kártérítést fizetett az elszenvedett kárért, jogosult arra, hogy az ugyanazon adatkezelésben érintett többi adatkezelőtől vagy adatfeldolgozótól visszaigényelje a kártérítésnek azt a részét, amely megfelel a (2) bekezdésben megállapított feltételek értelmében a károkozásért viselt felelősségük mértékének.*

(6) A kártérítéshez való jog érvényesítését célzó bírósági eljárást az előtt a bíróság előtt kell megindítani, amely a 79. cikk (2) bekezdésében említett tagállam joga szerint illetékes.”

## 7. Adatvédelmi incidens

### 7.1. Az adatvédelmi incidens bejelentése a felügyeleti hatóságnak

*GDPR 33. cikk „(1) Az adatvédelmi incidenst az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül, és ha lehetséges, legkésőbb 72 órával azután, hogy az adatvédelmi incidens a tudomására jutott, bejelenti az 55. cikk alapján illetékes felügyeleti hatóságnak, kivéve, ha az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően nem jár kockázattal a természetes személyek jogaira és szabadságaira nézve. Ha a bejelentés nem történik meg 72 órán belül, mellékelni kell hozzá a késedelem igazolására szolgáló indokokat is.*

*(2) Az adatfeldolgozó az adatvédelmi incidenst, az arról való tudomásszerzését követően indokolatlan késedelem nélkül bejelenti az adatkezelőnek.*

*(3) Az (1) bekezdésben említett bejelentésben legalább:*

*a) ismertetni kell az adatvédelmi incidens jellegét, beleértve - ha lehetséges - az érintettek kategóriáit és hozzávetőleges számát, valamint az incidenssel érintett adatok kategóriáit és hozzávetőleges számát;*

*b) közölni kell az adatvédelmi tisztviselő vagy a további tájékoztatást nyújtó egyéb kapcsolattartó nevét és elérhetőségeit;*

*c) ismertetni kell az adatvédelmi incidensből eredő, valószínűsíthető következményeket;*

*d) ismertetni kell az adatkezelő által az adatvédelmi incidens orvoslására tett vagy tervezett intézkedéseket, beleértve adott esetben az adatvédelmi incidensből eredő esetleges hátrányos következmények enyhítését célzó intézkedéseket.*

*(4) Ha és amennyiben nem lehetséges az információkat egyidejűleg közölni, azok további indokolatlan késedelem nélkül később részletekben is közölhetők.*

*(5) Az adatkezelő nyilvántartja az adatvédelmi incidenseket, feltüntetve az adatvédelmi incidenshez kapcsolódó tényeket, annak hatásait és az orvoslására tett intézkedéseket. E nyilvántartás lehetővé teszi, hogy a felügyeleti hatóság ellenőrizze az e cikk követelményeinek való megfelelést.”*

### 7.2. Az érintett tájékoztatása az adatvédelmi incidensről

*GDPR 34. cikk „(1) Ha az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően magas kockázattal jár a természetes személyek jogaira és szabadságaira nézve, az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül tájékoztatja az érintettet az adatvédelmi incidensről.*

*(2) Az (1) bekezdésben említett, az érintett részére adott tájékoztatásban világosan és közérthetően ismertetni kell az adatvédelmi incidens jellegét, és közölni kell legalább a 33. cikk (3) bekezdésének b), c) és d) pontjában említett információkat és intézkedéseket.*

*(3) Az érintettet nem kell az (1) bekezdésben említettek szerint tájékoztatni, ha a következő feltételek bármelyike teljesül:*

*a) az adatkezelő megfelelő technikai és szervezési védelmi intézkedéseket hajtott végre, és ezeket az intézkedéseket az adatvédelmi incidens által érintett adatok tekintetében alkalmazták, különösen azokat az intézkedéseket - mint például a titkosítás alkalmazása -, amelyek a személyes adatokhoz való hozzáférésre fel nem jogosított személyek számára értelmezhetetlenné teszik az adatokat;*

*b) az adatkezelő az adatvédelmi incidenst követően olyan további intézkedéseket tett, amelyek biztosítják, hogy az érintett jogaira és szabadságaira jelentett, az (1) bekezdésben említett magas kockázat a továbbiakban valószínűsíthetően nem valósul meg;*

c) a tájékoztatás aránytalan erőfeszítést tenne szükségessé. Ilyen esetekben az érintetteket nyilvánosan közzétett információk útján kell tájékoztatni, vagy olyan hasonló intézkedést kell hozni, amely biztosítja az érintettek hasonlóan hatékony tájékoztatását.

(4) Ha az adatkezelő még nem értesítette az érintettet az adatvédelmi incidensről, a felügyeleti hatóság, miután mérlegelte, hogy az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően magas kockázattal jár-e, elrendelheti az érintett tájékoztatását, vagy megállapíthatja a (3) bekezdésben említett feltételek valamelyikének teljesülését.”

Az adatvédelmi incidensre az Eht. 156. § és a 4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet a GDPR-tól részben eltérő szabályokat tartalmaz (pl. adatvédelmi incidens bejelentésének határideje, a bejelentés címzettjének minősülő felügyeleti hatóság illetve hírközlési hatóság). A Szolgáltató a jogszabályi koherencia megteremtéséig az adatvédelmi incidens bejelentésére vonatkozó rövidebb határidőt alkalmazza és a bejelentést mindkét hatóság felé megteszi.

## 8. Az adatvédelmi tisztviselő

### 8.1. A Szolgáltató által az adatvédelmi feladatok ellátására kinevezett személy

neve: Miszori Attila  
beosztása: ügyvezető igazgató  
elérhetősége: +36 66 333-333

### 8.2. Az adatvédelmi tisztviselő feladatai:

- a) tájékoztatást és szakmai tanácsot ad a Szolgáltató alkalmazottai részére a GDPR valamint egyéb uniós vagy hazai adatvédelmi rendelkezések szerinti kötelezettségeikkel kapcsolatban,
- b) ellenőrzi a GDPR-nak, egyéb uniós vagy hazai rendelkezéseknek való megfelelést, a jelen Szabályzatnak történő megfelelést, ennek keretében felelős a jelen Szabályzat elkészítéséért és naprakészen tartásáért, különös tekintettel felelős a Szolgáltató Adatkezelési Nyilvántartásának elkészítéséért és naprakészen tartásáért,
- c) ellenőrzi az adatkezeléssel kapcsolatos feladatkörök kijelölését, részt vesz a Szolgáltató belső audit tevékenységében, javaslatot tesz a személyes adatvédelemmel kapcsolatos szabályozásra, módosításra, véleményezi a szabályozókat a személyes adatvédelem szempontjából,
- d) szervezi és ellenőrzi az adatkezelési műveletekben részt vevő személyzet tudatosság-növelését és képzését,
- e) szakmai tanácsot ad az adatvédelmi hatásvizsgálatra vonatkozóan, nyomon követi az elvégzését;
- e) együttműködik és bármely kérdésben konzultációt folytat a Felügyeleti Hatósággal, kapcsolattartási pontként szolgál a Felügyeleti Hatóság felé, ennek keretében részt vesz a Szolgáltató adatvédelmi incidensekezelési tevékenységében.

8.3. Amennyiben a Szolgáltató bármely munkavállalója a Szolgáltató működése körében adatkezeléssel összefüggően intézkedést igénylő körülményt észlel, az alábbiak szerint kell eljárnia:

- a) Ha valamely Érintett adatkezeléssel kapcsolatos kérelmet juttat el hozzá vagy a Szolgáltatóhoz, köteles értesíteni a társasági adatvédelmi tisztviselőt.
- b) Ha adatvédelmi incidensre utaló eseményt tapasztal vagy ezzel kapcsolatban bármely más releváns információhoz jut, haladéktalanul köteles értesíteni a Szolgáltató legfelső szintű vezetőjét és köteles továbbítani neki a releváns dokumentumokat és információkat.

## 9. Adatvédelemre és adatbiztonságra vonatkozó jogszabályok

Az adatvédelemre és az adatbiztonságra vonatkozó jogszabályok az ÁSZF 1.5.2. pontjából, illetve különösen az alábbiak:

- AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 2016. április 27-i (EU) 2016/679 RENDELETE a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) (GDPR)
- AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 2002. július 12-i 2002/58/EK IRÁNYELVE az elektronikus hírközlési ágazatban a személyes adatok kezeléséről, feldolgozásáról és a magánélet védelméről („Elektronikus hírközlési adatvédelmi irányelv”)
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról (Infotv.)
- 2001. évi CVIII. törvény az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről (Ekertv.)
- 1995. évi CXIX. törvény a kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről
- 2000. évi C. törvény a számvitelről (Számvtv.)
- 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól (Eszr.)
- 4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet a nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosítókijelzésre és hívásátírányításra vonatkozó szabályokról
- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről (Fgytv.)
- 2005. évi CXXXIII. törvény a személy- és vagyónvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól.

## 10. Fogalommeghatározások

- Előfizető: olyan természetes vagy jogi személy, vagy más szervezet, aki vagy amely a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtójával ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll. (Eht. 188.§ 22.)
- Felhasználó: az a természetes személy, jogi személy vagy egyéb szervezet, amely használja vagy igényli az elektronikus hírközlési tevékenységeket, így különösen az elektronikus hírközlési szolgáltatásokat. (Eht. 188.§ 26.)
- Üzleti titok: a Ptk. 2:47. §-a szerinti üzleti titok. (Eht. 188.§ 109.)
- Személyes adat: azonosított vagy azonosítható természetes személyre („érintett”) vonatkozó bármely információ; azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező alapján azonosítható (GDPR 4. cikk 1.)
- Érintett: azonosított vagy azonosítható természetes személy (GDPR 4. cikk 1.)
- Adatkezelés: a személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így a gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás vagy megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás, közlés továbbítás, terjesztés vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés (GDPR 4. cikk 2.)
- Az adatkezelés korlátozása: a tárolt személyes adatok megjelölése jövőbeli kezelésük korlátozása céljából (GDPR 4. cikk 3.)
- Adatkezelő: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan vagy másokkal

együtt meghatározza; ha az adatkezelés céljait és eszközeit az uniós vagy a tagállami jog határozza meg, az adatkezelőt vagy az adatkezelő kijelölésére vonatkozó különös szempontokat az uniós vagy a tagállami jog is meghatározhatja (GDPR 4. cikk 7.)

- Adatfeldolgozó: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely az adatkezelő nevében személyes adatokat kezel (GDPR 4. cikk 8.)
- Címzett: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, akivel vagy amellyel a személyes adatot közlik, függetlenül attól, hogy harmadik fél-e. Azon közhatalmi szervek, amelyek egy egyedi vizsgálat keretében az uniós vagy a tagállami joggal összhangban férhetnek hozzá személyes adatokhoz, nem minősülnek címzettnek; az említett adatok e közhatalmi szervek általi kezelése meg kell, hogy feleljen az adatkezelés céljainak megfelelően az alkalmazandó adatvédelmi szabályoknak (GDPR 4. cikk 9.)
- Az érintett hozzájárulása: az érintett akaratának önkéntes, konkrét és megfelelő tájékoztatáson alapuló és egyértelmű kinyilvánítása, amellyel az érintett nyilatkozat vagy a megerősítést félreérthetetlenül kifejező cselekedet útján jelzi, hogy beleegyezését adja az őt érintő személyes adatok kezeléséhez (GDPR 4. cikk 11.)
- Adatvédelmi incidens: a biztonság olyan sérülése, amely a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítését, elvesztését, megváltoztatását, jogosulatlan közlését vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférést eredményezi (GDPR 4. cikk 12.)
- Felügyeleti hatóság: egy tagállam által az 51. cikknek megfelelően létrehozott független közhatalmi szerv (GDPR 4. cikk 21.)

## 21 6. sz. melléklet: Aktuális csatornakiosztás

InterNet-X Magyarország Kft. Csatornakiosztása							A csatorna (műsor) Szolgáltató által vállalt terjesztésének időpontja	
Digitális és Analóg alap programcsomag								
Sorsz.	Műsor			Digitális Csatorna	Analóg Csatorna sorsz.	Csatorna		
	neve	HD	nyelve				tematika	
1.	M1	x	Magyar	Közzszolgálati televízió	119 MHz	S07	147,25 MHz	Határozatlan
2.	M2	x	Magyar	Közzszolgálati televízió	119 MHz	S08	154,25 MHz	Határozatlan
3.	Duna TV	x	Magyar	Közzszolgálati televízió	119 MHz	S09	161,25 MHz	Határozatlan
4.	M4 Sport	x	Magyar	Közzszolgálati televízió	111 MHz	S10	168,25 MHz	Határozatlan
5.	M5	x	Magyar	Közzszolgálati televízió	119 MHz	C05	175,25 MHz	Határozatlan
6.	Duna World/M4 Sport+	x	Magyar	Közzszolgálati televízió	119 MHz	C06	182,25 MHz	Határozatlan
7.	TV2	x	Magyar	Hírek, filmek	111 MHz	C07	189,25 MHz	2021.12.31
8.	RTL Klub	x	Magyar	Hírek, filmek	111 MHz	C08	196,25 MHz	2022.12.31
9.	Muzsika TV		Magyar	Zenés műsorok	111 MHz	S13	245,25 MHz	2022.12.31
10.	Csaba TV		Magyar	Helyi televízió	135 MHz	C09	203,25 MHz	Határozatlan
11.	7.TV		Magyar	Helyi televízió	135 MHz	C10	210,25 MHz	Határozatlan
12.	Bonum TV	x	Magyar	Hírek, vallás, sorozatok	127 MHz			2020.07.31
13.	CNN		Angol	Hírek, műsorok	127 MHz	S14	252,25 MHz	2020.07.31
14.	France 24	x	Angol	Hírek, műsorok	127 MHz			Határozatlan
15.	France 24	x	Francia	Hírek, műsorok	127 MHz			Határozatlan
16.	Izaura TV		Magyar	Bulvár hírek, sorozatok	127 MHz	C11	217,25 MHz	2021.12.31
17.	NetX TV	x	Magyar	Tájékoztató csatorna	135 MHz	C12	224,25 MHz	Határozatlan
18.	Hír Tv		Magyar	Hír műsorok	418 MHz	C43	647,25 MHz	2020.07.31
19.	ATV	x	Magyar	Filmek, szórakozás	442 MHz	C44	655,25 MHz	2020.07.31
20.	ATV Spirit	x	Magyar	Filmek, szórakozás	442 MHz	C45	663,25 MHz	2020.07.31
21.	Euronews		Magyar	Hírek, műsorok	450 MHz	S16	266,25 MHz	2021.12.31
22.	Super TV2	x	Magyar	Filmek, szórakozás	394 MHz	C23	487,25 MHz	2021.12.31
23.	RTL II	x	Magyar	Filmek, szórakozás	434 MHz	C29	535,25 MHz	2022.12.31
24.	Viasat 3	x	Magyar	Filmek, szórakozás	458 MHz	C27	519,25 MHz	2020.07.31
25.	Viasat 6		Magyar	Filmek, szórakozás	458 MHz	C28	527,25 MHz	2020.07.31
26.	Cool TV	x	Magyar	Filmek, szórakozás	450 MHz	C30	543,25 MHz	2022.12.31
27.	Comedy Central		Magyar	Humoros műsorok	418 MHz	C32	559,25 MHz	2020.09.30
28.	Comedy Central Family		Magyar	Humoros műsorok	418 MHz	C31	551,25 MHz	2020.09.30
29.	TV2 Comedy		Magyar	Humoros műsorok	386 MHz			2021.12.31
30.	RTL +		Magyar	Humoros műsorok	394 MHz	C51	711,25 MHz	2022.12.31
31.	RTL GOLD		Magyar	Szórakoztató műsorok	370 MHz			2022.12.31
32.	FEM 3		Magyar	Szórakoztató műsorok	386 MHz	C21	471,25 MHz	2021.12.31
33.	PRIME		Magyar	Szórakoztató műsorok	394 MHz			2021.12.31
34.	JockyTV		Magyar	Sorozatok	386 MHz			2021.12.31
35.	Sorozat+		Magyar	Sorozatok	378 MHz			2021.12.31
36.	TV4		Magyar	Bulvár hírek, sorozatok	418 MHz			2020.07.31
37.	Story4		Magyar	Bulvár hírek, sorozatok	418 MHz			2020.07.31
38.	Galaxy4		Magyar	Bulvár hírek, sorozatok	418 MHz			2020.07.31
39.	Film4		Magyar	Filmek, sorozatok	418 MHz	S20	294,25 MHz	2020.07.31
40.	CBS Reality		Magyar	Dokumentum filmek	426 MHz			2020.07.31
41.	AMC	x	Magyar	Filmek, sorozatok	426 MHz			2020.07.31
42.	AXN	x	Magyar	Filmek, sorozatok	434 MHz	C25	503,25 MHz	2020.07.31
43.	Sony Movie Channel		Magyar	Filmek, sorozatok	434 MHz			2020.07.31
44.	Sony Max		Magyar	Filmek, sorozatok	434 MHz	C26	511,25 MHz	2020.07.31
45.	Mozi +	x	Magyar	Filmek, sorozatok	386 MHz	C24	495,25 MHz	2021.12.31
46.	Moziverzum	x	Magyar	Filmek, sorozatok	370 MHz			2021.12.31
47.	Film+	x	Magyar	Filmek, sorozatok	442 MHz	C53	727,25 MHz	2022.12.31
48.	Film Café	x	Magyar	Sorozatok	458 MHz	C52	719,25 MHz	2020.07.31
49.	Film Mánia		Magyar	Régi filmek	338 MHz	C49	695,25 MHz	2020.07.31
50.	Paramount Network		Magyar	Filmek	338 MHz	C48	687,25 MHz	2020.07.31
51.	TeenNick		Magyar	Gyerekműsorok	402 MHz	C47	679,25 MHz	2020.07.31
52.	Boomerang		Magyar	Rajzfilmek	410 MHz			2020.07.31
53.	Cartoon Network		Magyar	Rajzfilmek	442 MHz	C33	567,25 MHz	2020.07.31
54.	Minimax		Magyar	Rajzfilmek	338 MHz	C35	583,25 MHz	2020.07.31
55.	Nickelodeon		Magyar	Rajzfilmek	442 MHz	C46	671,25 MHz	2020.09.30
56.	Nick Jr		Magyar	Rajzfilmek	426 MHz			2020.09.30
57.	JimJam		Magyar	Gyerekműsorok	458 MHz			2020.07.31
58.	TV2 Kids		Magyar	Rajzfilmek	394 MHz			2021.12.31
59.	Nickelodeon HD	x	Angol	Rajzfilmek	442 MHz			2020.09.30

InterNet-X Magyarország Kft. Csatornakiosztása								A csatorna (műsor) Szolgáltató által vállalt terjesztésének időpontja
Digitális és Analóg alap programcsomag								
Sorsz.	Műsor				Digitális Csatorna	Analóg Csatorna		
	neve	HD	nyelve	tematika		sorsz.		
60.	BBC Earth	x	Magyar	Természettudomány	418 MHz	C34	575,25 MHz	2020.07.31
61.	Spektrum	x	Magyar	Ismeretterjesztő műsorok	378 MHz	C37	599,25 MHz	2020.07.31
62.	Spektrum Home		Magyar	Lakberendező műsorok	378 MHz	C50	703,25 MHz	2020.07.31
63.	Viasat Explore	x	Magyar	Tudomány, extrém sport	426 Mhz	C55	743,25 MHz	2020.07.31
64.	Viasat History	x	Magyar	Történelem	426 Mhz	C54	735,25 MHz	2020.07.31
65.	Viasat Nature	x	Magyar	Állatvilág	426 Mhz	C56	751,25 MHz	2020.07.31
66.	LifeTV	x	Magyar	Életmód, gasztronómia	450 MHz			2020.07.31
67.	OzoneTV	x	Magyar	Ismeretterjesztő műsorok	450 MHz			2020.07.31
68.	DIGI Animal World	x	Magyar	Természetfilmek	410 MHz	S17	273,25 MHz	2020.07.31
69.	DIGI Life	x	Magyar	Ismeretterjesztő műsorok	410 MHz	S19	287,25 MHz	2020.07.31
70.	DIGI World	x	Magyar	Természetfilmek, életmód	410 MHz	S18	280,25 MHz	2020.07.31
71.	TV paprika	x	Magyar	Főző műsorok	434 MHz	C36	591,25 MHz	2020.07.31
72.	TV2 Séf		Magyar	Főző műsorok	394 MHz			2021.12.31
73.	Sport 1	x	Magyar	Sport műsorok	370 MHz	C38	607,25 MHz	2020.07.31
74.	Sport 2	x	Magyar	Sport műsorok	370 MHz	C39	615,25 MHz	2020.07.31
75.	Extreme Sports		Magyar	Sport műsorok	402 MHz			2020.07.31
76.	DIGI Sport 1	x	Magyar	Sport műsorok	402 MHz	C40	623,25 MHz	2020.07.31
77.	DIGI Sport 2	x	Magyar	Sport műsorok	402 MHz	C41	631,25 MHz	2020.07.31
78.	DIGI Sport 3	x	Magyar	Sport műsorok	402 MHz	C42	639,25 MHz	2020.07.31
79.	Spieler1	x	Magyar	Sport műsorok	378 MHz	C22	479,25 MHz	2021.12.31
80.	Spieler 2	x	Magyar	Sport műsorok	378 MHz			2021.12.31
81.	MTV Hungary		Magyar	Zenei műsorok	418 MHz			2020.09.30
82.	Club MTV		Eredeti	Zenei műsorok	338 MHz			2020.09.30
83.	MTV Hits		Eredeti	Zenei műsorok	338 MHz			2020.09.30
84.	MTV Live HD	x	Eredeti	Zenei műsorok	450 MHz			2020.09.30
85.	MTV 90s		Eredeti	Zenei műsorok	338 MHz			2020.09.30
86.	HIT Music Channel		Magyar	Zenei műsorok	402 MHz	S21	303,25 MHz	2020.07.31
87.	Music Channel	x	Magyar	Zenei műsorok	410 MHz			2020.07.31
88.	Zenebutik TV		Magyar	Zenei műsorok	386 MHz			2021.12.31
89.	MTV 80s		Eredeti	Zenei műsorok	338 MHz			2020.09.30
90.	VH1		Eredeti	Zenei műsorok	338 MHz			2020.09.30
91.	RTL		Német	Hírek, műsorok	458 MHz			Határozatlan
92.	Euronews	x	Angol	Hírek, műsorok	426 MHz			2021.12.31
Digitális és Analóg rádió csatornák								
01.	Kossuth Rádió		Magyar	Közzolgálati rádió adó	119 MHz		103.0 MHz	Határozatlan
02.	Petőfi Rádió		Magyar	Közzolgálati rádió adó	119 MHz		96,7 MHz	Határozatlan
03.	Bartók Rádió		Magyar	Közzolgálati rádió adó	119 MHz		105,1 MHz	Határozatlan