

A

**NORDTELEKOM Távközlési Szolgáltató Nyilvánosan  
Működő Részvénytársaság**

**ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI**

**INTERNET PROTOKOLLON NYÚJTOTT**

**MŰSORELOSZTÁSI SZOLGÁLTATÁS**

**IGÉNYBEVÉTELÉRE**

ÁSZF készítésének dátuma: 2009. május 9.

Utolsó módosítás dátuma: 2011. május 31.

**Hatályos: 2011. év július hó 1. napjától határozatlan ideig**

## Tartalomjegyzék

### Fogalmi meghatározások

<b><u>1.</u></b>	<b><u>A Szolgáltató neve, címe</u></b>	<b><u>5</u></b>
<b><u>2.</u></b>	<b><u>Az ügyfélszolgálat elérhetősége</u></b>	<b><u>7</u></b>
<b><u>3.</u></b>	<b><u>A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása</u></b>	<b><u>7</u></b>
<b><u>4.</u></b>	<b><u>Az előfizetői szerződések megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai.</u></b>	<b><u>7</u></b>
<b><u>5.</u></b>	<b><u>Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételre való rendelkezésre állásának vállalási ideje (célértéke), szolgáltatások esetén végberendezés hálózati végponthoz csatlakoztatásának ideje, az igénybejelentéstől számítva</u></b>	<b><u>11</u></b>
<b><u>6.</u></b>	<b><u>A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere</u></b>	<b><u>12</u></b>
<b><u>7.</u></b>	<b><u>Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak</u></b>	<b><u>13</u></b>
<b><u>8.</u></b>	<b><u>Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a Szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításainak eseteiben megillető jogok, egyoldalú szerződésmódosítás esetén az Előfizető tájékoztatásának módja, a díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke, az áthelyezés és az átírás teljesítésének határideje</u></b>	<b><u>14</u></b>
<b><u>9.</u></b>	<b><u>Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, az Előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke</u></b>	<b><u>21</u></b>
<b><u>10.</u></b>	<b><u>Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei</u></b>	<b><u>24</u></b>
<b><u>11.</u></b>	<b><u>Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az Előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet a nélkül, hogy a Szolgáltató a szerződést felmondaná</u></b>	<b><u>25</u></b>
<b><u>12.</u></b>	<b><u>A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hiba bejelentések nyilvántartásba vételének menete</u></b>	<b><u>30</u></b>

<b><u>13.</u></b>	<b><u>Az ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)</u></b>	<b><u>34</u></b>
<b><u>14.</u></b>	<b><u>Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az Előfizetőt megillető kötbér mértéke, a hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az Előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja</u></b>	<b><u>38</u></b>
<b><u>15.</u></b>	<b><u>Előfizetői végberendezés (készülékek) csatlakoztatásának feltételei</u></b>	<b><u>40</u></b>
<b><u>16.</u></b>	<b><u>Adatkezelés, adatbiztonság</u></b>	<b><u>40</u></b>
<b><u>17.</u></b>	<b><u>Előfizetői szolgáltatások díja, ezen belül egyszeres díjak, rendszeres és forgalmi díjak, a díjazási időszakok, kezdemények és díjfizetés nélküli szolgáltatások, a kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei, a díjfizetés és a számlázás módja és ideje, a díjnak az Előfizető igénye szerinti előre történő megfizetésére vonatkozó szabályok</u></b>	<b><u>40</u></b>
<b><u>18.</u></b>	<b><u>A szolgáltatóválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a szolgáltatóválasztást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban, a számhordozás szabályai</u></b>	<b><u>42</u></b>
<b><u>19.</u></b>	<b><u>Felügyeleti szerv elérhetősége</u></b>	<b><u>42</u></b>
<b><u>20.</u></b>	<b><u>Az általános szerződési feltételek elérhetősége</u></b>	<b><u>43</u></b>
<b><u>21.</u></b>	<b><u>Vegyes rendelkezések</u></b>	<b><u>43</u></b>

## **Mellékletek:**

<b><u>1.</u></b>	<b><u>Internet Protokollon keresztül nyújtott műsorelosztási szolgáltatás</u></b>	<b><u>45</u></b>
<b><u>2.</u></b>	<b><u>A díjtáblázat</u></b>	<b><u>48</u></b>
<b><u>3.a.</u></b>	<b><u>Az Előfizetők személyes adatainak kezelése, személyes adatok védelme</u></b>	<b><u>52</u></b>
<b><u>3.b.</u></b>	<b><u>Adatbiztonsági tájékoztató</u></b>	<b><u>64</u></b>
<b><u>4.</u></b>	<b><u>Minőségi mutatók és célértékek</u></b>	<b><u>65</u></b>

**5. Benyújtandó iratok mutatója** **67**

**Függelék:**

**Csatornakiosztás** **69**

**Csomagajánlat** **72**

## FOGALMI MEGHATÁROZÁSOK

- **ÁSZF:**

A jelen általános szerződési feltételek. - a továbbiakban, mint **ÁSZF** – a Szolgáltató által nyújtott, a nem egyetemes szolgáltatók körébe tartozó, Internetszolgáltatások - a továbbiakban, mint Szolgáltatás - igénybe vételének módját és feltételeit, továbbá a Szolgáltatónak, valamint azon Előfizetők jogait és kötelezettségeit határozza meg, akik ezen Szolgáltatásokat igénybe veszik. Az Internet szolgáltatás az 1. számú melléklet szerinti távközlő hálózatokon és IP protokollon keresztüli kapcsolódás az Internet hálózatra, illetve az adattovábbítás (jel, kép, adat, hang-továbbítás) lehetősége az Internet hálózaton belül. Az egyes szolgáltatás-típusok részletes leírása jelen **ÁSZF** 1. sz. mellékletét képezi. A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy az egyes szolgáltatástípusokon belül a szolgáltatástípusok elemeiből szolgáltatáscsomagokat állítson össze. A szolgáltatáscsomagok leírását, valamint díjait a Szolgáltató ügyfélszolgálatán elérhetővé teszi, azok változásáról az Előfizetőket 30 nappal a változás hatályba lépése előtt értesíti.

- **Díjszabás:**

A Szolgáltatónak a Szolgáltatásokra vonatkozóan közzétett díjszabása, amelynek a Szerződés megkötésekor hatályos változatát az Egyedi előfizetői szerződés tartalmazza.

- **Egyedi Előfizetői Szerződés:**

A Szolgáltató és az Előfizető között kötött egyedi előfizetői szerződés, amely az **ÁSZF** feltételeivel együtt alkotja az Előfizetői Szerződést (továbbiakban: Szerződés).

- **Előfizető:**

A Szerződés alapján nyújtott Szolgáltatások előfizetője, amely lehet:

Egyéni Előfizető, azaz: az a természetes személy, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági vagy szakmai tevékenységi körén kívül veszi igénybe az Előfizetői Szolgáltatást, vagy

Üzleti/intézményi előfizető: az a jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy egyéni vállalkozó magánszemély, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági vagy szakmai tevékenységi körén belül veszi igénybe az előfizető szolgáltatást

- **Fél, Felek:**

Előfizető vagy Szolgáltató, illetve Előfizető és Szolgáltató együttesen.

- **Kiépítés, létesítés:**

Kiépítés vagy létesítés alatt érteni kell a Szolgáltatás igénybevételének a Szolgáltató által Előfizető részére rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban történő átadását, lehetővé tételét (műszaki megvalósítását).

- **Szolgáltatás Igénybevételi (vagy Hozzáférési) Pont:**

Az a fizikai interfész, amelyen keresztül a megfelelő végberendezés csatlakoztatásával az Előfizető a Szolgáltatást igénybe tudja venni.

- Előfizetői Szerződés (vagy Szerződés):

Előfizetői szerződés Internet szolgáltatás nyújtására, amelynek részét képezi az ÁSZF, és az Egyedi előfizetői szerződés.

- Szolgáltatási Díj:

A Szolgáltatások nyújtásának a Díjszabásban meghatározott ellenértéke, ide nem értve az Előfizető által a Szolgáltatónak okozott károk megtérítését (egyszeri díj, rendszeres díj, forgalmi díj, alapidj).

- Szolgáltatások:

Az ÁSZF szerint nyújtott az 1. számú mellékletben részletezett alapszolgáltatások (távközlő hálózatokon és IP protokollon keresztüli kapcsolódás az Internet hálózatra, illetve az adattovábbítás - jel, kép, adat, hangtovábbítás - lehetősége az Internet hálózaton belül) és kiegészítő szolgáltatások.

- Szolgáltató:

NORDTELEKOM Nyrt, 1084 Budapest, Rákóczi tér 6. V. em. 1., cégjegyzékszám: 01-10-046480, adószám: 14921359-2-42.

## **1. A SZOLGÁLTATÓ NEVE, CÍME**

A Szolgáltató neve, címe, szervezeti felépítése:

név: NORDTELEKOM Távközlési Szolgáltató Nyilvánosan Működő Részvénytársaság

székhely: 1084 Budapest, Rákóczi tér 6. V. em.

telefon: 06-1-492-0000

Fax: 06-1-267-61-14

Cégjegyzékszám: 01-10-046480

Adószám: 14921359-2-41

Felügyeleti szerv: Nemzeti Hírközlési Hatóság,  
1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.,  
telefon: 06-1-457-7100

A továbbiakban: Szolgáltató

Az Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban ÁSZF) az Elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény és az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó

részletes szabályokról szóló 16/2003. (XII.27). IHM rendelet alapján 2011. év július hó 1. napjától határozatlan ideig hatályos. Az ÁSZF aktuális változata hozzáférhető a [www.nordtelekom.hu](http://www.nordtelekom.hu) weblapon, illetve az NORDTELEKOM Nyrt. ügyfélszolgálatán.

## **2. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT ELÉRHETŐSÉGE**

Ügyfélszolgálat elérhetősége :	<b>munkanapokon 9:00-17:00 óráig</b>
Cím:	1084 Budapest, Rákóczi tér 6. 5. em. 1.
Telefon:	06-1-492-0000 1238
E-mail:	<a href="mailto:info@nordtelekom.hu">info@nordtelekom.hu</a>

## **3. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA, DEFINÍCIÓK**

Az internet protokollon keresztül nyújtott műsorelosztási szolgáltatás az 1. számú melléklet szerinti hírközlési szolgáltatás, mely során a Szolgáltató a műsorszolgáltató által előállított televízió és rádió műsorok egyidejű, változatlan továbbítását végzi IP alapú vezetékes távközlési hálózaton az arra jogosult felhasználó vevőkészülékéhez.

Az egyes szolgáltatás-típusok részletes leírása jelen ÁSZF 1. sz. mellékletét képezi. A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy az egyes szolgáltatástípusokon belül a szolgáltatástípusok elemeiből szolgáltatáscsomagokat állítson össze. A szolgáltatáscsomagok leírását, valamint díjait a Szolgáltató ügyfélszolgálatán elérhetővé teszi, azok változásáról az Előfizetőket 30 nappal a változás hatályba lépése előtt értesíti.

## **4. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉSEK MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ESETLEGES IDŐBELI ÉS FÖLDRAJZI KORLÁTAI**

- 4.1. Az igénylőnek, aki az internet protokollon keresztül nyújtott műsorelosztási szolgáltatást igénybe kívánja venni, szerződést kell kötnie a Szolgáltatóval, amely szerződés meghatározza a felek jogait és kötelezettségeit, valamint a választott szolgáltatást és annak díját. Az internet protokollon keresztül nyújtott műsorelosztási szolgáltatás igénybevételére szóló szerződés egyedi előfizetői szerződésből és általános szerződési feltételekből áll. Az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza az Előfizető adatait, valamint az igénybevett szolgáltatáscsomag megjelölését és leírását.
- 4.2. A Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás általános szabályai
  - 4.2.1. A Szerződést a Felek írásban, szóban vagy ráutaló magatartással - így különösen az előfizetői szolgáltatás igénybevételével. A szerződés időtartama határozott, a legrövidebb

szerződéses időszakra vonatkozó szabályokat a 7.4. pont részletezi.

4.2.2. Igénylő a Szerződés megkötésére irányuló szándékát az alábbi módokon jelentheti be Szolgáltatónál:

- a) személyesen a Szolgáltató üzletkötőjénél,
- b) személyesen a Szolgáltató által működtetett ügyfélszolgálatnál,
- c) e-mailben, az [info@nordtelekom.hu](mailto:info@nordtelekom.hu) címen,
- d) faxon,
- e) írásban (levélben)
- f) a szolgáltató weboldalán ([www.nordtelekom.hu](http://www.nordtelekom.hu)) elhelyezett online megrendelő űrlap elektronikus úton történő kitöltésével.

4.2.3. Az igénybejelentésnek tartalmaznia kell a 6. pontban foglalt adatokat.

4.2.4. Az igénybejelentéshez Előfizető köteles csatolni az 5. mellékletben meghatározott iratokat. A 2. mellékletben nem szereplő szervezetek esetén is Szolgáltató – egyéni elbírálás alapján - elfogadhatja az igénybejelentést. A Szolgáltató az 5. mellékletben meghatározott iratok csatolásától eltekinthet, ha az Előfizetőre vonatkozó képviselő jogáról más megbízható módon már meggyőződött, vagy amennyiben a szerződés ráutaló magatartással jön létre.

4.2.5. Szolgáltató az Előfizető igénybejelentésének fogadását követően tájékoztatja az Előfizetőt arról, hogy a Szolgáltatás az adott területről igénybe vehető-e.

4.3. Az előfizetői szerződéskötés formai és eljárási szabályai

4.3.1. Írásbeli szerződéskötés:

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

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

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

4.3.2. Faxon történő szerződéskötés

Amennyiben az Egyedi előfizetői szerződés erről külön rendelkezik, úgy a szerződés létrejöhet az Egyedi előfizetői szerződés Előfizető által aláírt példányának Szolgáltatóhoz való faxon keresztüli eljuttatásával. A szerződés faxon keresztüli beérkezését követően a Szolgáltató telefonon keresztüli visszajelzésével fogadja el és igazolja a Szolgáltatói jogviszony létrejöttét („visszaigazolás”). Minden ilyen esetben szükség van az Egyedi

előfizetői szerződés Előfizető által aláírt eredeti példányának Szolgáltatóhoz való eljuttatására is a szerződésben meghatározott időtartamon belül. Amennyiben ez nem történik meg, Szolgáltató jogosult, de nem köteles a szolgáltatás megkezdésére.

#### 4.3.3. Szóbeli vagy ráutaló magatartással történő szerződéskötés:

Az igénylő a Szerződés megkötését elektronikus úton is kezdeményezheti a Szolgáltató weboldalán elhelyezett online megrendelő űrlap elektronikus úton történő kitöltésével, amelyet Szolgáltató az előfizetői ajánlat legkésőbb 48 órán belül történő elektronikus úton vagy nyomtatott formában (postai úton vagy kézben átadva) történő visszaigazolásával fogad el.

A visszaigazolás Előfizető részére való elektronikus úton vagy postai úton történő hozzáférhetővé tételével jön létre a szerződés.

Szóbeli vagy ráutaló magatartással történő szerződéskötés esetén az általános szerződési feltételek a [www.nordtelekom.hu](http://www.nordtelekom.hu) honlapon érhetők el.

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

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

4.4.1. A szolgáltatás igénybevételének általános feltételei

A Szolgáltató a szolgáltatást Magyarországon nyújtja.

Szolgáltatás nyújtásának alapvető feltétele az Előfizetői szerződés létrejötte. A Szerződés létrejöttével Előfizető elfogadja a jelen Általános Szerződési Feltételeket.

A szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele az Előfizető részéről, hogy az Előfizető rendelkezék megfelelő előfizetői szolgáltatás-hozzáférési ponttal és a szolgáltatástípus-leírásánál részletezett megfelelő végberendezéssel.

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételét, avagy használatát saját felelősségére másnak átengedheti, azonban nem jogosult a műsorjel harmadik fél számára történő továbbítására.

Az Előfizető nem jogosult arra, hogy az előfizetői szerződés megkötésével az őt megillető jogokat egészében vagy részben harmadik személyre ruházza át, azt a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül harmadik félnek tovább nem értékesítheti, a szolgáltatás részben vagy teljes egészében történő átengedéséért díjat nem szedhet.

Az Előfizető teljes körű felelősséggel tartozik minden olyan szolgáltatás használatáért, amelynek során a hozzáférés jelszaván keresztül történik.

Az Előfizető Szolgáltató felé felelős minden olyan személyért, aki a Szolgáltatásokat igénybe veszi, függetlenül attól, hogy ezt az Előfizető nem engedélyezte vagy arról nem szerzett tudomást.

Az Előfizető a szolgáltatás üzleti célú használatára nem jogosult.

Az előfizetőt jelszavának titokban tartásával kapcsolatosan teljes körű felelősség terheli. A Szolgáltató az Előfizető jelszavát csak az előfizetővel közli, annak azonosítását követően.

Az Előfizető a Szolgáltató által biztosított induló szoftvercsomagot kereskedelmi célra nem használhatja.

A szolgáltató - építési engedélyezési eljárás körébe tartozó hálózatfejlesztési, beruházási tevékenysége során - próbaüzemet tarthat.

A próbaüzem célja a megépült hálózat tervezett műszaki paramétereinek beállítása és az üzemszerű működés ellenőrzése. Ennek során beállításra és ellenőrzésre kerülnek a szabványokban és a kiviteli tervekben előírt műszaki paraméterek.

A próbaüzem idején nemcsak a lefedő hálózaton, hanem az előfizetői hálózaton, az előfizetői hozzáférési pontokon is ellenőrzésre kerülhet az előírt műszaki paraméterek megvalósulása.

A szolgáltató a próbaüzem időtartama alatt előfizetői szerződést köthet. Az előfizetői szerződés megkötésekor az előfizető belépési díj fizetésére kötelezhető. A próbaüzem időtartama alatt a szolgáltató legfeljebb a jelen ÁSZF díjtáblázatában feltüntetett próbaüzemre vonatkozó díjat számlázhatja ki az előfizetőnek. A próbaüzem befejezését követően az előfizető a teljes előfizetési díj megfizetésére köteles. A próbaüzem befejezéséről a szolgáltató 8 nappal korábban köteles értesíteni az előfizetőt.

A próbaüzem időtartama alatt a szolgáltató nem szavatolja az ÁSZF 4. számú mellékletében szereplő szolgáltatás minőségi célértékek teljesülését, valamint jelen ÁSZF 4. számú mellékletében meghatározott rendelkezésre állást.

#### 4.4.2. A szolgáltatás elérhetősége más hálózatokból

A szolgáltatás elérhetősége a Szolgáltató által egyéb hálózati Szolgáltatókkal megkötött hálózati szerződések szerint változhat. A mindenkori aktuális szolgáltatási terület az egyes szolgáltatástípusok vonatkozásában az ügyfélszolgálaton, ezen belül a [www.nordtelekom.hu](http://www.nordtelekom.hu) honlapon is megtekinthető.

#### 4.4.3. A szolgáltatás igénybevételének egyéb korlátai

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

4.4.3.2. A Szolgáltató az Európai Unió területén tartózkodási engedéllyel nem rendelkező külföldi természetes személlyel csak a felek egyező akarata esetén köt előfizetői szerződést.

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

4.4.3. 4. A szolgáltatással elérhető földrajzi területeket a Szolgáltató határozza meg, és azok körét szabadon változtathatja, ezek felsorolása a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, ezen belül a [www.nordtelekom.hu](http://www.nordtelekom.hu) honlapon is folyamatosan elérhető.

## **5. AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉNEK ÉS A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELRE VALÓ RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSÁNAK VÁLLALÁSI IDEJE (CÉLÉRTÉKE), SZOLGÁLTATÁSOK ESETÉN A VÉGBERENDEZÉS HÁLÓZATI VÉGPONTHOZ CSATLAKOZTATÁSÁNAK IDEJE, AZ IGÉNYBEJELENTÉSTŐL SZÁMÍTVÁ. A LÉTESÍTÉS MŰSZAKI AKADÁLYA ESETÉN TÖRTÉNŐ INTÉZKEDÉSEK**

### 5.1. Általános szabályok a Szolgáltatás kiépítésére

5.1.1. A kiépítési határidő a Szerződés létrejöttével kezdődik.

5.1.2. Ha a kiépítést az Előfizető vagy - a Szolgáltató érdekkörén kívül eső – harmadik személyek közreműködésének nem megfelelő volta akadályozza, így különösen, ha Előfizető nem biztosítja Szolgáltatónak a hozzáférést a telephelyhez, úgy a kiépítési idő megfelelően meghosszabbodik.

5.1.3. Szolgáltató kérésére az Előfizető a kiépítés megtörténtét a Szolgáltató jelen lévő képviselőjének jegyzőkönyv aláírásával igazolja, vagy a jegyzőkönyv Előfizető által aláírt példányát Szolgáltatónak faxon eljuttatja.

5.1.4. A Szerződés tárgyát képező szolgáltatás igénybevételét a Szolgáltató az 1. sz. mellékletben meghatározott esetek kivételével a felek eltérő megállapodása hiányába legfeljebb a szerződéses jogviszony létrejöttét követő 60 napon, de a technikai lehetőségek adta lehető legrövidebb időn belül teszi elérhetővé. Egyes szolgáltatások esetén külön díj ellenében 60 napnál rövidebb kiépítési periódus is igényelhető, a Felek erről az Egyedi előfizetői szerződésben állapodnak meg.

5.1.5. Amennyiben a Felek az Egyedi előfizetői szerződésben garantált kiépítési időt rögzítenek, úgy a kiépítési határidő késedelmes teljesítése esetén Szolgáltató kötbér fizetésére köteles, amelynek összege minden késedelmes nap után a kiépítési díj 1 %-a, de legfeljebb a kiépítési díj 50 %-a.

### 5.2. A szolgáltatás rendelkezésre állása, minőségi célértékek

Lásd a 6. pontban foglaltakat, valamint a 4. számú mellékletet.

## **6. A SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI, A MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK ÉRTELMEZÉSE ÉS TELJESÜLÉSÜK MÉRÉSÉNEK MÓDSZERE**

A Szolgáltató által vállalt minőségi célértékeket az ÁSZF 4. számú melléklete tartalmazza. A Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére a szolgáltatás rendelkezésre állását a 4. sz. melléklet szerinti mértékben.

A szolgáltatás rendelkezésre állása: A rendelkezésre állás csak teljes naptári évre vonatkozik, töredék évre nem.

A szolgáltatás rendelkezésre állási mutató számítása a Szolgáltató támogató rendszerei és nyilvántartása alapján történik. A hibás teljesítési statisztika számításának alapja az adatgyűjtési időszakban a Szolgáltatóhoz érkező hibabejelentések (a Szolgáltató érdekkörében bekövetkező hibák esetében) időpontjai és a hibaelhárítások között eltelt összes idő. Az összes hibásan teljesített órák száma egyenlő a hibabejelentések nyilvántartásai alapján összesített hibásan teljesített órák számával. A szolgáltatás éves rendelkezésre állása az adott évben hibásan teljesített összesített időnek az adott évre számolt százalékos értéke az összes előfizetői hozzáférési pontra vonatkoztatva.

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

- az Előfizető érdekkörében keletkező ok miatt történt,
- vis maior miatt történt,
- a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb elháríthatatlan külső ok miatt (különösen: időjárási viszonyok, baleset, tüzeset, súlyos energia ellátási zavar, rongálás, lopás) történt, illetve
- a szünetelés idejét, ha az Előfizető kérése alapján történt,
- az előfizető szerződészegése miatti szolgáltatás korlátozásának idejét
- az előre bejelentett karbantartás miatti szünetelést.
- a Szolgáltatás Előfizető által kért módosítása esetén történő szolgáltatás kiesés történi.

Szolgáltató a rendelkezésre állás éves átlagos értékét a mért adatok alapján évente meghatározza, és azt minden év január 31. napjáig az előző évre vonatkozóan az előfizetők számára, az Előfizető kérésére számára elérhetővé teszi.

A Szolgáltató bizonyos szolgáltatásai esetén 24 órás, folyamatos kapcsolatot tesz lehetővé. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy 24 óra folyamatos kapcsolat biztosítását követően az összeköttetést megszakítsa, anélkül, hogy ezzel a szolgáltatást hibásan teljesítené.

A jelen pontban és az 1. számú mellékletben meghatározott minőségi követelmények teljesítését Szolgáltató a saját maga által biztosított hálózati szakaszokon biztosítja.

A kiesés kezdete a Szolgáltatások igénybe vételét gátló hiba bejelentésének időpontja, vagy az az időpont, amelytől kezdve Szolgáltató saját hatáskörében elvégzett mérések alapján megállapítja a Szolgáltatások elérhetőségének hiányát.

Szolgáltató a minőségi célértékek nem teljesülése esetén díjcsökkentést biztosít az Előfizetőnek a hibajavításra vonatkozó kötbér rendelkezések szerint (11.3 pont).

## **7. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ELŐFIZETŐI ADATOK LISTÁJA, AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONY LÉTREJÖTTE, A LEGRÖVIDEBB SZERZŐDÉSI IDŐSZAK**

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

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

- Ezek az adatok természetes személy Előfizető esetén a következők: neve, lakóhelye, tartózkodási helye, leánykori neve, adóazonosító jele, anyja neve, születési helye és ideje, szolgáltatástól függően a szolgáltatás nyújtásához szükséges távbeszélő állomás száma és/vagy internet előfizetői azonosító. Korlátozottan cselekvőképes személy esetén a törvényes képviselő fenti adatai is szükségesek, feltéve, hogy adatai megadásához a törvényes képviselő hozzájárult.
- Nem természetes személy Előfizető esetén az adatok a következők: neve, cégjegyzékszám vagy egyéb nyilvántartási száma, adószáma, közösségi adószáma, bankszámlaszám, a nem természetes személy nevében eljáró képviselő neve, személyi igazolvány száma vagy útlevél száma, szolgáltatástól függően a szolgáltatás nyújtásához szükséges távbeszélő állomás száma.

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

7.3. Az előfizetői jogviszony létrejöttének napja: lásd a 4. pontban foglaltakat.

7.4. A legrövidebb szerződési időszak, a szerződés tartama

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

A határozott idejű szerződés automatikusan, az előfizetői szerződésben meghatározott feltételek mellett határozatlan idejű szerződéssé alakul, ha a határozott idő lejáratára előtt a szerződéses jogviszony megszüntetése céljából az Előfizető írásbeli nyilatkozatot nem terjeszt elő, illetve – ráutaló magatartással - ha a határozott idő lejáratát követően az Előfizető a szolgáltatást továbbra is, legalább egy alkalommal igénybe veszi.

Legrövidebb szerződéses időszakot Felek az Egyedi előfizetői szerződésben rögzítenek, a Szolgáltató által nyújtott kedvezmények összegétől függően. Ha az Egyedi előfizetői szerződés legrövidebb szerződéses időszak tartamát nem határozza meg, a legrövidebb szerződéses időszak a Szolgáltatás létesítésétől számított 12 naptári hónap.

A legrövidebb időszak határozott szerződéses időtartamnak minősül. A határozott idő lejártát követő napon a szerződés határozatlan idejűre módosul.

A legrövidebb szerződéses időszak kezdete minden esetben a Szolgáltatás kiépítési napja.

**8. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK EGYES ESETEI ÉS A SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÓ JOGA EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA, AZ ELŐFIZETŐT A SZOLGÁLTATÓ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSAINAK ESETEIBEN MEGILLETŐ JOGOK, EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETÉN AZ**

## **ELŐFIZETŐ TÁJÉKOZTATÁSÁNAK MÓDJA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTÉKE, AZ ÁTHELYEZÉS ÉS AZ ÁTÍRÁS TELJESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE**

### 8.1. Szerződésmódosítás közös megegyezéssel

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

### 8.2. Egyoldalú szerződésmódosítás

Figyelembe véve az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések tömegesen megkötött jellegét, Szolgáltató a szolgáltatási környezet feltételeinek változására tekintettel csak úgy tudja vállalni a Szolgáltatások nyújtását, ha fenntartja magának az ÁSZF és az Egyedi előfizetői szerződés egyoldalú, Előfizető előzetes értesítését követően hatályos módosítását a. következő esetekben:

- 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 (lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeiben vagy a minőségi célértékekben történő változtatás);
- b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy
- c) a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja.
- d) megváltoznak a társszolgáltatók díjai vagy szerződési feltételei;
- e) megváltoznak a Szolgáltatás nyújtásának műszaki feltételei;
- f) a Szolgáltató meg kívánja változtatni a szolgáltatási portfólióját vagy a szolgáltatásaival megcélzott előfizetői kört, így különösen, ha egyes szolgáltatásait ki kívánja vonni a piacról;
- g) bármely hatáskörrel rendelkező hatóságnak a Szolgáltatást érintő döntése miatt, így különösen, ha a hatóság a Szolgáltatóra új elektronikus hírközlési szolgáltatói kötelezettséget szab ki, vagy a társszolgáltatókra kiszabott kötelezettségeket módosítja (eltérő költségű díjakat vagy referencia ajánlatot hagy jóvá, eltérő díjakat állapít meg, megváltoznak a közös eszközhasználat és helymegosztás feltételei, stb.).

Műsorelosztási szolgáltatás esetén a körülményekben bekövetkezett lényeges változás különösen

- a műszaki indokoltságú csatornaváltoztatás, valamint
- ha az egyes programcsomagok tartalma a Szolgáltató érdekkörén kívüli okból megváltozik, tekintettel a programszolgáltatókkal kötött megállapodásokra, illetőleg
- ha a fejállomás cseréje, a hálózat jellégének megváltozása miatt szolgáltatás igénybevételi feltételei módosulnak.

Ha a Szolgáltató az általános szerződési feltételekben meghatározott esetekben jogosult az általános szerződési feltételeket egyoldalúan módosítani, köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az előfizetőket az ÁSZF-ben foglaltak szerint értesíteni, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt. Ebben az esetben az Előfizető jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására.

Amennyiben az egyoldalú módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az Előfizető az előfizetői szerződést ilyen esetben azonban akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja az előfizetői szerződést, a Szolgáltató az előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

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

Az egyoldalú módosításról szóló értesítés a következőket tartalmazza:

- a) pontos utalást az ÁSZF módosított rendelkezéseire;
- b) a módosítások lényegének rövid leírását;
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- d) a közzétett ÁSZF elérhetőségét;
- e) ha a Szolgáltató a Szolgáltatási Díjat módosítja, a módosított díj összegét;
- f) azt az ÁSZF szerinti feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést,
- g) vagy a körülményekben bekövetkezett más lényeges változást, amely a módosítást indokolja;
- h) az Előfizetőt az egyoldalú módosítás esetén megillető jogosítványokat.

Az egyoldalú módosítási jog gyakorlása során Szolgáltató köteles a vonatkozó jogszabályokat, így különösen a Magyar Köztársaság Polgári Törvénykönyvének tisztességtelen általános szerződési feltételekre vonatkozó előírásait, valamint a tisztességtelen piaci magatartás és versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény rendelkezéseit betartani.

A Szolgáltató egyoldalú módosítási jogára tekintettel az egyoldalú módosítás hatálybalépéséhez nincsen szükség az Előfizető elfogadó nyilatkozatára, sem hallgatóságos, sem kifejezett formában. Erre figyelemmel a nyilatkozattétel elmulasztása mint ráutaló magatartás a Szerződésben szabályozott egyoldalú szerződésmódosítási joggal összefüggésben joghatással nem bír, szabályozást nem igényel.

### 8.3. Kétoldalú szerződésmódosítás

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

### 8.4. Díjmódosítás

Szolgáltató jogosult az Általános Szerződési Feltételek függelékében szereplő díjtételeket megváltoztatni, és erről köteles az előfizetőket a módosítás hatálybalépése előtt 30 nappal értesíteni.

Műsorelosztási szolgáltatás esetén a szolgáltatási díjak minden év január 1. napjától a Központi Statisztikai Hivatal által megállapított előző 12 havi fogyasztói árindex mértékének figyelembe vételével módosulhatnak, valamint ezen túlmenően a szolgáltatás díját a Szolgáltató jogosult év elején és év közben is egyoldalúan módosítani, amennyiben azt a gazdálkodását, illetőleg a szolgáltatást befolyásoló körülmények indokolják. Ezek különösen az alábbiak lehetnek:

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

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

### 8.5. Programválaszték módosítása műsorelosztási szolgáltatásnál

Szolgáltató jogosult a műsorkínálatot az előfizetők előzetes értesítése mellett kétoldalúan megváltoztatni. Annak érdekében, hogy a választékot az előfizetői igényeknek megfelelően tudja kialakítani a módosítást megelőzően piackutatást végez az előfizetők körében, valamint előzetesen felméri a rendelkezésre álló kínálatot.

Szolgáltató a műsorkínálat kialakítása során az előfizetői igények mellett figyelembe veszi a műsordíjak gazdasági hatását és a műsorok minőségi jellemzőit.

A programválaszték módosítás esetén az Előfizető az értesítéstől számított 8 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.

### 8.6. Változás az Előfizető adataiban

Az Előfizető köteles az adataiban, valamint képviselőjének személyében, továbbá jogállásában, gazdálkodásában bekövetkezett változásokról a Szolgáltatót a változás bekövetkeztétől számított legfeljebb 8 napon belül írásban tájékoztatni. Az Előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót az

eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni. A Szolgáltató az említett előfizetői adatok megváltozására vonatkozó bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését követelheti az Előfizetőtől.

#### 8.7. Átírás

Az Előfizető írásbeli vagy telefonon tett kérése alapján belépési díj vagy belépési díjelőleg megfizetése nélkül szerződésmódosítási díj megfizetése ellenében az előfizetői szerződést a Szolgáltató átírja. Az átírás díját az adott szolgáltatás díjait tartalmazó ÁSZF függelék tartalmazza. Szolgáltató köteles az átírást a kéréstől /a formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napon belül teljesíteni. E határidő elmulasztása esetén Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után a függelékben rögzített átírási díj egyharmada. Szolgáltató a kötbért az átírási díjat tartalmazó számlán írja jóvá.

Nem minősül e pont szerinti átírási esetnek, ha az Előfizető személyében nem következik be változás, csupán névváltozást kell regisztrálni.

Az átírás alapjául szolgáló tényekről az átírást kezdeményező feleknek kell nyilatkozniuk. Amennyiben az átírásról szóló nyilatkozatot a felek nem a Szolgáltató formanyomtatványán teszik, az átírást Szolgáltató csak akkor köteles teljesíteni, ha az legalább az alábbi adatokat és nyilatkozatokat tartalmazza:

- a szolgáltatás adatai (szolgáltatás neve, létesítési cím, hívószám);
- az átadó és az átvállaló előfizető adatai az átvállaló előfizető előfizetői kategóriája (egyéni, vagy üzleti/intézményi).
- az átadó és az átvevő előfizető aláírása.

Az egyéni előfizetők közötti átírára telefonon is lehetőség van. A hívás alkalmával a feleknek közösen nyilatkozatot kell tenniük az operátor által megadottak szerint. A beszélgetés hangrögzítésre kerül. A beszélgetést követően Szolgáltató kiküldi az új előfizetőnek a szerződés megkötéséhez szükséges dokumentumokat (előfizetői szerződés és mellékletei), melynek szolgáltatói példányát előfizető hiánytalanul kitöltve köteles visszaküldeni. Az átírás a telefonos nyilatkozat megtételét követően hatályos, kivéve, ha a szolgáltatást díjtartozás terheli.

Az előfizetői szerződés átírása esetén a szerződés módosul, az átadó előfizető előfizetői jogviszonya akkor szűnik meg, amikor az átvevő előfizető a helyébe lép. Az Előfizetőnek nincs lehetősége egyidejűleg a szerződés átírását és a szolgáltatás-hozzáférési pont áthelyezését kérni.

#### 8.8. Átírás öröklés esetén

A Szolgáltatónak az Előfizető haláláról történt tudomásulvételével (a halotti anyakönyvi kivonat hitelt érdemlő másolatának Szolgáltató által történt kézhezvételekor) az előfizetői jogviszony megszűnik, amennyiben az örökös/örökösök, illetve a túlélő házastárs ezzel ellentétes nyilatkozatot nem tesz.

A Szolgáltató az öröklés tényének hitelt érdemlő bizonyítása esetén (hagyatékátadó végzés), az örökös írásbeli kérelmére a szolgáltatást - az örökös eltérő nyilatkozata hiányában - változatlan tartalommal, átírási díj megfizetése mellett átírja az örökösre. Több örökös esetén az örökösök írásbeli megállapodása irányadó. Ha a hagyatéki eljárás befejezését követő 30 napon belül az előfizetői jogviszony folytatásáról nem állapodnak meg, az előfizetői jogviszony megszűnik.

A Szolgáltató az Előfizető haláláról történő tudomásszerzés időpontjától, az örökös/örökösök jelentkezéséig, vagy a hagyatéki eljárás jogerős befejezését követő 30.

napig, a jogviszonyt szüneteltetheti. Az elhalálozás tudomásulvételének időpontjától a jogviszony szüneteltetése díjmentes. A szünetelés maximális időtartama 6 hónap, ennek elteltével az előfizetői jogviszony megszűnik.

Amennyiben a túlélő házastárs, a hasznélvezeti jogával terhelt lakás használója marad, a Szolgáltató az özvegyi hasznélvezeti jog keletkezését öröklési esetként kezeli. Ebben az esetben, a lakásban maradó özvegy átírási igényét a Szolgáltató az örökléstől függetlenül, valamennyi örökös átírási igényét megelőzően, átírási díj megfizetése mellett - az özvegy ettől eltérő nyilatkozata hiányában - változatlan tartalommal teljesíti.

#### 8.9. Átírás üzleti/intézményi előfizető esetén

Amennyiben az üzleti/intézményi előfizetőnek a gazdasági társaságokról szóló 2006. évi IV. tv. szerint vett átalakulása miatt válik szükségessé a szolgáltatás átírása, Előfizető az átírás díját köteles megfizetni.

Az Előfizető kérése alapján lehetőség van nem azonos kategóriába tartozó előfizetők közötti átírára is. Ha egyéni előfizetőről kéri üzleti/intézményi előfizetőre a szolgáltatás átírását, nem kell megfizetni a két előfizetői kategória közötti egyszeri (belépési) díjkülönbözetet.

Amennyiben felszámolás alatt álló üzleti/intézményi előfizető kéri a szolgáltatás átírását, a felszámolási eljárás megkezdése előtt keletkezett díjtartozást nem az átírás, hanem a felszámolási eljárás során érvényesíti a Szolgáltató.

#### 8.10. Áthelyezés

Az Előfizető kérheti, hogy a Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül az Előfizető által kért más helyen biztosítsa (áthelyezési igény).

Amennyiben a Szolgáltató az igénynek műszaki lehetőség hiányában nem tud 30 napon belül eleget tenni, a teljesítés időpontjáról év, negyedév megjelöléssel köteles az áthelyezési igény beérkezésétől számított 15 napon belül tájékoztatást adni. Az Előfizető választhat, hogy áthelyezési igényét továbbra is fenntartja-e, vagy megszüntetheti előfizetői jogviszonyát. Amennyiben az Előfizető az áthelyezési igényét továbbra is fenntartja, az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezés teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel. A Szolgáltató a fent meghatározott határidő be nem tartása esetén kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada. A kötbér összegét az áthelyezés díját tartalmazó számlán kell jóváírnia a Szolgáltatónak.

Ha az Előfizető a jogviszonyát megszünteti, és ezt követően a volt előfizetőtől újabb igénybejelentés érkezik, azt a Szolgáltató új igénynek tekinti, és az előfizetői jogviszony létrejöttére vonatkozó szabályok szerint jár el.

Az Előfizető az áthelyezési igényét telefonon, és a Szolgáltató által rendszeresített megrendelőlapra adhatja be.

Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési kérést 30 napon belül teljesíteni tudja, a Szolgáltató a szerződés módosítását 15 napon belül írásban visszaigazolja az Előfizetőnek. A szerződésmódosítás a szolgáltatás áthelyezésének időpontjában lép hatályba. Az áthelyezés díját az adott szolgáltatás díjait tartalmazó ÁSZF függelék tartalmazza. Az áthelyezési kérést a Szolgáltató nem köteles teljesíteni, ha a szolgáltatást az Előfizető szerződésszegése miatt korlátozta mindaddig, amíg az Előfizető a korlátozás okát meg nem szüntette.

Az Előfizetőnek nincs lehetősége egyidejűleg a szerződés átírását és a szolgáltatás-hozzáférési pont áthelyezését kérni.

#### 8.11. Engedményezés más előfizetőre, a másik Fél engedélyéhez kötött átruházás

Előfizető nem adhatja el, ruházhatja át vagy rendelkezhet hasonló módon a Szerződés alapján fennálló kötelezettségeivel és jogaival a Szolgáltató írásos hozzájárulása nélkül. A jogot átruházni, engedményezni kívánó Előfizetőnek az írásbeli hozzájárulást legalább a tervezett átruházás előtt 15 (tizenöt) nappal kell írásban kérnie.

Amennyiben az engedményezés indoka nem öröklés és az engedményezéssel helyhez kötött szolgáltatás esetében a szolgáltatás igénybevételének helye nem változik, úgy Előfizető és Engedményes közösen kezdeményezheti a Szerződés Engedményesre történő átírásával kapcsolatos feltételek megvizsgálását.

Az engedményezéssel kapcsolatos feltételek megvizsgálásának kérelmezésétől számított 15 napon belül Szolgáltató megvizsgálja az Engedményes hitelképességét, és ha a Szolgáltató az előfizetői kötelezettségek teljesítését csak bizonyos további feltételek teljesülése esetén (vagyoni biztosíték, igazolások) látja biztosítottnak, az értesítéssel egyidejűleg ezekről a feltételekről tájékoztatja az átírást kezdeményezőt. Az Engedményes hitelképességének megfelelése esetén Szolgáltató tájékoztatja a az Engedményest arról, hogy az átírás feltételei teljesülnek, és az átírási díjat kiszámlázza az Engedményesnek. Az ezen pont szerinti vizsgálatról és nyilatkozattól függetlenül az Engedményes felel azért, hogy a Szerződés 4. pontjában foglalt feltételek teljesüljenek, valamint a 7.2. pontban foglalt adatok Szolgáltató rendelkezésére álljanak.

Az átírási (engedményezési) díj megfizetésétől (azaz az átírás hatályos kérelmezésétől) számított 15 napon belül a Szolgáltató az Engedményesre történő átírást végrehajtja. Ha a Szolgáltató e határidőt nem teljesíti, a Szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díja egyharmadának megfelelő összegű, legfeljebb azonban az átírás díjával megegyező összegű kötbért köteles fizetni, melynek összegét a Szolgáltatónak a kötbérigény jogosságának megállapítását követően kibocsátott számlán kell jóváírnia. Nem lehet a jelen pontot alkalmazni, ha az Előfizetőnek vagy az Engedményesnek az átíráskor díjtartozása volt. Engedményezés esetén az Előfizető nem köteles belépési díjat fizetni. Az engedményezési díj megegyezik az átírás esetén fizetendő díjjal.

A polgári jog szabályainak megfelelően ha Előfizető a Szolgáltatás igénybevételének földrajzi helyéről elköltözik, mindaddig köteles az adott helyen igénybevett Szolgáltatások teljes díját megfizetni, amíg a Szerződést nem mondta fel vagy azt másra a fentiek szerint nem íratta át, függetlenül attól, hogy az Előfizető elköltözése után ki vette igénybe a Szolgáltatásokat.

Amennyiben az átírással a helyhez kötött szolgáltatás igénybevételének helye is megváltozik, úgy az átírásként és áthelyezésként kezelendő. Az áthelyezésre vonatkozó szabályokat a 8.10. pont és az 1. sz. melléklet tartalmazza.

#### 8.12. Másik Fél engedélyéhez nem kötött átruházás

Bármelyik Fél szabadon adhatja el, ruházhatja át vagy rendelkezhet hasonló módon a Szerződés alapján fennálló kötelezettségeivel és jogaival, amennyiben azok jogutódjára vagy olyan társvállalatra szállnak át, mely ellenőrzése alatt tartja az adott Felet, vagy amely az adott Fél ellenőrzése alatt áll vagy az adott Féllel közös ellenőrzés alatt áll. Ellenőrzési mértékű kapcsolat akkor tételezhető fel, ha a szóban forgó vállalat egy

közgyűlésen vagy Igazgatósági ülésen, taggyűlésen az összes szavazatok 50%-át, vagy annál többet tart kézben.

Szolgáltató szabadon adhatja el, ruházhatja át vagy rendelkezhet hasonló módon a Szerződés alapján fennálló kötelezettségeivel és jogaival, amennyiben azok olyan vállalatra szállnak át, amely a Nemzeti Hírközlési Hatóság hírközlési szolgáltatók jegyzékében szerepel.

Az ilyen átruházásról a másik Felet 8 (nyolc) napon belül írásban értesíteni kell.

### 8.13. Szolgáltatás Igénybevételi Pont lemondása

Ha Előfizető egy Szerződés keretében több Szolgáltatás Igénybevételi Ponttal rendelkezik, és Felek az újabb Szolgáltatási igénybevételi pontok kiépítése kapcsán vagy az Egyedi előfizetői szerződésben eltérően nem állapodtak meg, a kiépített Szolgáltatás Igénybevételi Pont lemondására a Szerződés Előfizető általi felmondására vonatkozó rendelkezések vonatkoznak.

## 9. **AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSÉNEK ESETEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELÉS ESETEI ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTÉKE**

### 9.1. Általános szabályok

Az előfizetői szolgáltatás az alábbiak szerint szüneteltethető:

- a) előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén;
- b) ha a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorista-elhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt esetekben és módon;
- c) a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt,
- d) az Előfizető kérésére, amennyiben azt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik;
- e) egyéb, az előfizetői szerződést érintő olyan tartalmú módosítás esetén, amely érinti a szolgáltatás létesítési helyét, az előfizető személyét, a szolgáltatás igénybevételének módját.
- f) amennyiben az Előfizető díjfizetési kötelezettségének a havi számlában megjelölt határidőben felszólítás ellenére sem tesz eleget.

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.

Ha az előfizetői szerződés teljesítése átmeneti jelleggel akadályba ütközik, a szolgáltatás szünetel. Erre az időre az Előfizetőt előfizetési díjfizetési kötelezettség nem terheli. Ilyenkor a teljesítés lehetetlenné válásának szabályait kell alkalmazni. Az akadályról tudomást szerző fél haladéktalanul köteles a másik felet értesíteni.

Ha a teljesítés olyan okból vált lehetetlenné, amelyért a Szolgáltató felelős, az Előfizető a teljesítés elmaradása miatt kártérítést követelhet.

Ha a teljesítés olyan okból vált lehetetlenné, amelyért az Előfizető felelős, a Szolgáltató szabadul tartozása alól, és követelheti kára megtérítését.

## 9.2. Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatti szünetelés

A hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre - amely naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg, szüneteltethető az előfizetői szolgáltatás az Előfizető - a szünetelést legalább 15 nappal megelőző - előzetes értesítése mellett.

Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor szünetelésre, illetve ha az a.) és b) pontban meghatározott esetekben, vagy ha a szünetelés oka mindezt fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartamára vonatkozóan az Előfizető díj fizetésére nem köteles. Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat. Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy a Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

Rendszeres karbantartási munkálatokat minden héten kedden 02-06 óra között lehet elvégezni, ettől eltérő időpontban végzett karbantartás az Előfizető 15 nappal korábban történő értesítése mellett lehetséges.

## 9.3. Előfizető kérésére történő szünetelés

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 30 napon belül teljesíti. Ekkor a szünetelés a kezdő időpontjától a visszakapcsolás időpontjáig tart. A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. A szüneteltetés az előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti. A határozott időtartamra kötött Szerződés az Előfizető által kért vagy az Előfizető érdekkörébe tartozó okból bekövetkezett szünetelés időtartamával automatikusan meghosszabbodik.

A szünetelés kérhető leghosszabb időtartama egyéni Előfizető esetén 6 hónap, egyéb előfizetők esetén 3 hónap.

Ha az előfizetői szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az előfizetőt csak csökkentett díj fizetésére lehet kötelezni, amely mértékét a 22. pont tartalmazza. (rendszeresen/havonta fizetendő)

Üzemszünet határozatlan és határozott időre egyaránt kérhető.

Az Előfizető előzetes írásbeli bejelentése esetén az üzemszünet kezdő napja az igénybejelentésben megjelölt időpont, ellenkező esetben az igénybejelentés kézhezvételét követő 30 nap.

Az Előfizető telefonon történő bejelentése esetén az üzemszünet kezdő napja a kért időpont, ennek hiányában a bejelentést követő munkanap.

Az Előfizető szüneteltetési kérelmét a Szolgáltató csak abban az esetben tudja teljesíteni, ha az Előfizetőnek nincs díjtartozása.

A szünetelés tartamára szüneteltetési díjat kell fizetni, amelyeknek mértékét a 22. pont tartalmazza. (rendszeresen/havonta fizetendő)

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

#### 9.4. Egyéb ok miatti szünetelés

Az áthelyezés teljesítésének (az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezés teljesítéséig) időtartama alatt az előfizetői jogviszony szünetel.

A szolgáltató szüneteltetheti az előfizetői jogviszonyt,

- ha az Előfizető áthelyezést kért,
- az előfizető halála esetén, ennek tényéről történő tudomásszerzés időpontjától, az örökös/örökösök jelentkezéséig, vagy a hagyatéki eljárás jogerős befejezését követő 30. napig, de maximum 6 hónapig,
- az előfizetői jogviszony rendezése céljából küldött levél vagy számla ismeretlen vagy elköltözött jelzéssel érkezett vissza.

#### 9.5. Díjfizetés elmulasztása miatti szünetelés

Szünetel a szolgáltatás az ÁSZF-ben meghatározott korlátozás és az Előfizetői Szerződés felmondása közötti időszakban, ha az Előfizető a díjfizetési kötelezettségének a havi számlában megjelölt határidőben felszólítás ellenére sem tesz eleget, mert az Eht. 127. § (4)-ben foglaltak szerint, az Előfizető érdekeire figyelemmel, az Előfizetői szerződés díjtartozás miatti felmondását megelőzően, az Eht. 136. § (4) bekezdése alapján, a Szolgáltató jogosult a felmondáshoz képest az Előfizetőre nézve kedvezőbb módon a Szolgáltatást szüneteltetni. Ennek tartama alatt az Előfizetőt havi díjfizetési kötelezettség nem terheli.

Amennyiben az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt – de legalább 30 napos -határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a szolgáltatónak nem adott vagyoni biztosítékot, úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását szüneteltetheti. Ekkor a szünetelés a kezdő időpontjától a visszakapcsolás, vagy az előfizetői szerződés felmondás útján történő megszűnésének időpontjáig tart. A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. Amennyiben az Előfizető több előfizetéssel is rendelkezik, és azok bármelyikével kapcsolatban megszegi a jelen általános szerződési feltételekben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben foglaltakat, úgy a Szolgáltató jogosult a fentebb ismertetett szankciót az Előfizető összes előfizetésén egyidejűleg azonnali hatállyal alkalmazni.

Amennyiben az Előfizető a díjtartozást kiegyenlíti, úgy a Szolgáltató köteles a szüneteltetést megelőző állapot visszaállításáról gondoskodni.

A szünetelés előtt a Szolgáltató írásban kéri az Előfizetőt, hogy nyilatkozzon, a változatlanul fenn kívánja-e tartani. A szünetelésre az Előfizető beleegyezése, vagy a válasza meghatározott határnap elmulasztása esetén kerülhet sor. A szüneteléssel egyidejűleg a Szolgáltató teljesítheti a létesítési helyre kért másik áthelyezést vagy új megrendelést.

Amennyiben az Előfizető 6 hónapon belül nem kér áthelyezést, és egyéb megszűnési ok nem következik be, az előfizetői jogviszony 6 hónap múlva megszűnik. A jogviszony megszűnése előtt a Szolgáltató írásban értesíti az Előfizetőt. A jogviszony szünetelése alatt az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli.

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

9.6.

Ha az Előfizető a szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol, illetve a Előfizető a szolgáltatás használata során a szolgáltatást oly módon veszi igénybe, hogy annak következtében a szolgáltatást, vagy annak minőségé bármilyen módon befolyásolja úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását szüneteltetheti. Ha a szolgáltatás e pont alapján szünetel, az Előfizető teljes díjfizetésre kötelezhető.

A Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért a díjtáblázat függelékben szereplő díjat számolhat fel.

## **10. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK, ÍGY KÜLÖNÖSEN AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL INDÍTOTT VAGY AZ ELŐFIZETŐNÉL VÉGZŐDTETETT FORGALOM KORLÁTOZÁSÁNAK, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI VAGY MÁS JELLEMZŐI CSÖKKENTÉSÉNEK AZ ESETEI ÉS FELTÉTELEI**

### 10.1. Általános szabályok

A Szolgáltató a Szerződés felmondása előtt az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére az előfizető egyidejű írásbeli értesítésével a következő esetekben jogosult:

a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott;

b) az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása (díjtartozásnak számít az előfizetővel szemben fennálló lejárt fizetési határidejű követelés) van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a szolgáltatónak nem adott az általános szerződési feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot.

c) Amennyiben az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti.

A Szolgáltató az a) pont alatt szabályozott esetben, ha az Előfizető magatartása a hálózat biztonságos működését, a felhasználók életét illetve testi épségét akadályozza, vagy veszélyezteti, jogosult a szolgáltatást azonnali hatállyal felfüggeszteni.

Ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, Szolgáltató köteles a korlátozást haladéktalanul megszüntetni, amint erről a hitelt érdemlő módon tudomást szerez.

Amennyiben az Előfizető a szolgáltatás korlátozása ellenére sem szünteti meg a korlátozásra okot adó magatartását, úgy a Szolgáltató az Eht. 134. § (7) alapján az előfizetői szerződést felmondhatja.

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.

## 10.2.

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást az Előfizető előzetes vagy egyidejű értesítése mellett korlátozhatja, vagy csökkentheti annak minőségi vagy más jellemzőit, amennyiben az Előfizető műsorjelet jogosulatlanul vételezi, az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja jogellenesen továbbítja vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.

A szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az előfizető visszakapcsolási díj fizetésére köteles.

A korlátozás Előfizető rendszeres díjfizetési kötelezettségét nem érinti.

## 11. **AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, AZON HATÁRIDŐ MEGJELÖLÉSE, AMEDDIG AZ ELŐFIZETŐ DÍJFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGÉNEK ELEGET TEHET ANÉLKÜL, HOGY A SZOLGÁLTATÓ A SZERZŐDÉST FELMONDANÁ**

### 11.1. Az előfizetői szerződés megszűnik, ha:

- bármely szerződő fél jogutód nélkül szűnik meg, illetve az Előfizető halála esetén és nincs átírásra jogosult, vagy az átírás nem történik meg;
- az Előfizető az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén kívüli helyre kéri;
- a Szolgáltató szolgáltatási jogosultsága megszűnik,
- az előfizetői jogviszony 6 hónapon át szünetelt,
- a határozott idejű szerződés esetében a határozott idő lejárt
- bármely Fél rendkívüli felmondásával;
- bármely Fél rendes felmondásával
- a Felek közös megegyezésével;
- ha a szolgáltatás létesítése mindkét Fél érdekkörén kívül eső okból a szerződés létrejöttétől számított 90 nap elteltével sem lehetséges;

A Szerződés felmondása akkor hatályos, ha azt az egyik Fél kézbesítője útján közvetlenül, vagy levélben kikézbekézítették a másik Félhez. A tértivevénnyel feladott figyelmeztető és felmondó leveleket kézbesítettnek kell tekinteni akkor is, ha az kétszer „nem kereste” vagy „átvételt megtagadta” jelzéssel érkezett vissza. A felmondásnak tartalmaznia kell:

Rendkívüli felmondás esetén a felmondás indokát, a Szolgáltató felmondása esetén a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását a 11.3.2. bekezdésben foglaltakról.

A Szolgáltatási Díj visszafizetésének kötelezettsége a Szerződés megszűnése esetén:

A Szerződés megszűnése esetén Szolgáltató az Előfizető számlaegyenlegén lévő díjtöbbletet (túlfizetést) Előfizetőnek az Előfizető által megjelölt bankszámlaszámára 30 napon belül visszautalja.

Ha a Szerződés megszűnésekor bármely Félnek a másik Féllel szemben száz forintnál kisebb összegű követelése van, ezúton lemond ezen összegre vonatkozó igényéről.

A Szerződés megszűnése esetén Szolgáltató egyszeri (kiépítési) díjat nem fizet vissza, kivéve, ha a Szerződés megszűnése Szolgáltató súlyos szerződésszegése miatt következett be.

#### 11.2. A szerződés felmondásának szabályai az Előfizető részéről

A határozatlan idejű előfizetői szerződést az Előfizető indoklás nélkül bármikor, 8 napos felmondási idővel, írásban, az ügyfélazonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában az ügyfélszolgálathoz eljuttatva felmondhatja. Ha a felmondást követően az előfizető lakcíme/értesítési címe megváltozik, új értesítési címéről a Szolgáltatót tájékoztatnia kell. Az előfizetői szerződés megszűnésének napja az írásbeli felmondásnak a szolgáltatóhoz való megérkezését követő legkésőbb 8. nap.

Az Előfizető köteles a felmondás időpontjában fennálló, valamennyi tartozását azonnal kiegyenlíteni és a Szolgáltatóval együttműködni. A felmondástól függetlenül – amennyiben a határozott idő vagy a vállalt hűségidő letelte előtt mondja fel a szerződést – Előfizető köteles megfizetni a 22. pontban meghatározott összegű feltételes kedvezményt, valamint az Egyedi előfizetői szerződésben rögzített egyéb összegeket. A Szolgáltató által megküldött számlában foglalt összeget Előfizető egy összegben, a számla megérkezésétől számított 15 napon belül köteles megfizetni. Előre fizetett díjú szolgáltatás esetén a Szolgáltató a már befizetett díjaknak a jelen pontbeli felmondást követő időszakra vonatkozó részét nem fizeti vissza.

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

Tartós hiba esetén az Előfizető jogosult a Szerződés azonnali hatályú felmondására, azaz akkor, ha a hibabehatároló eljárás eredményeként a Szolgáltató arról tájékoztatja az Előfizetőt, hogy a hibát nem tudja kijavítani 30 napon belül.

Előfizető rendkívüli felmondással azonnali hatállyal felmondhatja a Szerződést akkor is, ha a Szolgáltató egyoldalúan módosította a Szerződést. Előfizetőt a rendkívüli felmondási jog az értesítést követő 8 napon belül, ha pedig a módosított feltételek hátrányosan érintik az Előfizetőt, 15 napon belül illeti meg. Az Előfizető ebben az esetben sem mondhatja fel a Szerződést, ha kedvezmény fejében legrövidebb szerződéses időszakra vonatkozó kötelezettséget vállalt és a Szolgáltató egyoldalú módosítása a kapott kedvezményeket közvetlenül nem érinti.

#### 11.3. A szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről

11.3.1. A Szolgáltató a határozatlan időre kötött előfizetői szerződést a 11.2.4. I. és II. pontban meghatározottak kivételével 60 napra jogosult bármikor felmondani. A szerződés a felmondási idő leteltével megszűnik. A Szolgáltató a felmondást minden esetben indokolni köteles.

A Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben köteles megküldeni, kivéve, ha az előfizetőt a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a Szolgáltató nem rendelkezik az Előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ez utóbbi esetben a Szolgáltató az előfizetőt a szerződés felmondásáról egyéb módon is értesítheti. Kézbesítettnek kell tekinteni a tértivevénnyel megküldött felmondást akkor is, ha az a kézbesítést követően nem kereste, vagy az átvételt megtagadta jelzéssel érkezik vissza.

11.3.2. Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, és az Előfizető ezzel együtt nem kéri kifejezetten a szerződés megszüntetését, úgy az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

11.3.3. A felmondásnak tartalmaznia kell:

- a felmondás indokát, és
- a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját,
- ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását arról, hogy a szerződésszegés megszüntetése egyben a Szolgáltató részéről történő felmondást is semmissé teszi.

11.3.4.

I. Rendkívüli felmondás 15 napra

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

- a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követő 3 napon belül sem szünteti meg. A Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését veszélyeztető cselekmények különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott.

Abban az esetben, ha a Szolgáltató eszközeinek használatával olyan közzététel valósul meg, amely a fenti szabályokba nem ütközik ugyan, de jelentős társadalmi ellenállást vált ki vagy jelentős mértékben sérti a Szolgáltató üzleti érdekeit, a Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a közzétételt azonosítsa, s vele tárgyalásokat kezdjen a közzététel megszüntetésére.

- b) ha az Előfizető a szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol,

- c) az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.
- d) az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.
- 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.
- f) 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

## II. Rendkívüli felmondás 30 napra

Amennyiben Előfizető a díjfizetési kötelezettségének (kivéve belépési díjtarozás) a számlán megjelölt határidőn belül nem tesz eleget, Szolgáltató az alábbi jogkövetkezmények alkalmazására jogosult:

- a) Amennyiben Előfizető a számlatarozását a számla kiegyenlítésére meghatározott határidőn belül nem rendezi, Szolgáltató 15 napos fizetési határidővel felszólítja előfizetőt a tartozása rendezésére (első fizetési felszólítás). Ha a felszólításban megjelölt határidőig a tartozását Előfizető nem egyenlíti ki, Szolgáltató 15 napos határidővel ismét felszólítja előfizetőt a tartozása rendezésére (második fizetési felszólítás) azzal, hogy amennyiben Előfizető a második értesítésben megjelölt határidőig sem rendezi a tartozását, a Szolgáltató jogosult és az előfizetői szerződést 30 napra felmondani.
- b) Amennyiben az Előfizető a díjtarozását a felmondási időszak alatt rendezi, a Szolgáltató felmondásával a szerződés nem szűnik meg. A felmondási idő lejártát követő 15. napig a Szolgáltató visszakapcsolási díj ellenében lehetővé teheti az állomás forgalomba történő visszakapcsolását. A visszakapcsolási díj mértéke naponta a havi előfizetési díj 1/30-ad része.
- c) Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha a díjtarozás összege egy számla esetén nem haladja meg a havi előfizetési díjat, ennek hiányában vagy 5.000 Ft-ot meghaladó havidíj esetén az 5.000 Ft-ot, vagy ha az Előfizető a díjtarozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

### 11.4. Vagyonbi biztosíték

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás felmondása helyett, megfelelő vagyonbi biztosítékot kérni, amelyből közvetlenül kielégítheti díjigényét az Előfizető díjtarozása esetén. Amennyiben az Előfizető a biztosítékadási kötelezettségének eleget tesz, úgy a Szolgáltató a biztosíték felhasználásáig a Szerződést nem mondja fel, azt követően a díjtarozás esetére a fent leírt rendelkezések az irányadók.

- 11.5. Ha az Előfizető írásban akként nyilatkozik, hogy a szolgáltatást nem kívánja igénybe venni, és a szerződés megszűnését kívánja, ezzel szemben ténylegesen használja azt, nem mentesül a tényleges használat díjának megfizetése alól. Amennyiben a szolgáltatás díját a kiállított számlán feltüntetett fizetési határidőig nem fizeti meg, akkor a Szolgáltató jogosult arra, hogy az előfizetőt a szolgáltatásból kizárja és az előfizetői szerződést azonnali hatállyal megszüntesse. A szerződés ilyen formában történő megszüntetése nem mentesíti az előfizetőt a tényleges használat díjainak megfizetése alól.
- 11.6. Az előfizetői szerződés a Felek közös akaratával is megszüntethető, illetve megszűnik bármely szerződő Fél jogutód nélküli megszűnése, illetve az egyéni Előfizető halála esetén.
- 11.7. Az előfizetői szerződés megszűnését követően a Szolgáltató az előfizetővel csak abban az esetben köt új előfizetői szerződést, ha az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételéből eredő díjtartozása nem áll fenn, vagy a korábbi előfizetői szerződés megszűnését nem az Előfizető hibájából eredő, 1 éven belüli felmondás okozta. Ha az Előfizető tartozását csak jelentős késedelemmel egyenlítette ki, és a szerződést a Szolgáltató a díjfizetési kötelezettség megszegése miatt szüntette meg, úgy a Szolgáltató jogosult arra, hogy az újabb szerződéskötést az Előfizető által korábban felhalmozott tartozás legfeljebb kétszeres összegének megfelelő előleg megfizetéséhez kösse.
- 11.8. A szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. Az Előfizető túlfizetése esetén a Szolgáltató a túlfizetés mértékéig, az Előfizető írásbeli kérésére az abban meghatározott bankszámlaszámra vagy postai címre teljesítve köteles a díjvisszatérítésre. Bruttó 100 Ft alatti túlfizetést a Szolgáltató nem fizet vissza, az a következő számlából jóváírásra kerül, illetve személyesen az ügyfélszolgálaton felvehető. A Szolgáltató által történő rendkívüli felmondása esetén (kivéve a vis maior - esetén) Előfizető köteles – amennyiben a határozott idő vagy a vállalt hűségidő letelte előtt kerül sor a szerződés felmondására – Előfizető köteles megfizetni a 22. pontban meghatározott összegű feltételes kedvezményt, valamint az Egyedi előfizetői szerződésben rögzített egyéb összegeket. A Szolgáltató által megküldött számlában foglalt összeget Előfizető egy összegben, a számla megérkezésétől számított 15 napon belül köteles megfizetni. Előre fizetett díjú szolgáltatás esetén a Szolgáltató a már befizetett díjnak a jelen pontbeli felmondást követő időszakra vonatkozó részét nem fizeti vissza.
- 11.9. Az előfizetői szerződés megszűnése esetén Előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy a szolgáltatás hozzáférési pont leszerelése céljából teljes körűen együttműködik a Szolgáltatóval és az előzetesen egyeztetett időpontban lehetőséget biztosít a használatába bocsátott eszközök visszavételezésére. Kötelezettséget vállal továbbá arra, hogy e végberendezéseket, illetve technikai eszközöket a szerződés megszűnésekor üzemképes, sértetlen állapotban bocsátja a Szolgáltató rendelkezésére. Amennyiben erre az egyeztetés kezdeményezését követő 30 napon belül saját hibájából nem kerül sor, úgy kötelezettséget vállal a végberendezések értékének teljes körű megtérítésére.
- 11.10. 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 harmadik Szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.
- 11.11. A vis maior esemény miatt a szünetelés időtartama meghaladja a két hónapot, bármelyik Fél jogosult a Szerződést azonnali hatállyal felmondani.

11.12. Bármely Fél jogosult a Szerződést azonnali hatállyal felmondani, ha a másik Fél ellen felszámolási eljárás vagy csődeljárás indul.

## **12. A HIBABEJELENTŐ ELÉRHETŐSÉGE, A VÁLLALT HIBAEELHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉKEK, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉNEK MENETE**

### 12.1. A hibabejelentő elérhetősége

Az Előfizető az észlelt meghibásodást a Szolgáltató által a hét minden napján, telefonon és e-mailen jelentheti be.

### 12.2. A hibabejelentések elintézési rendje

#### 12.2.1. A Szolgáltató a hiba bejelentése után haladéktalanul megkezdi a hibabehatárolást.

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

Szolgáltató a bejelentett hibáról hibalaport állít ki, amelyen feltünteti a problémával kapcsolatos intézkedéseket, és azok eredményét. Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon elektronikus úton rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrizni.

Szolgáltató a Szerződésben foglaltaknak megfelelő módon tett hibabejelentést Előfizető részére visszaigazolja, és azt a rögzítésen túl is nyilvántartásba veszi. A nyilvántartás a következő adatokat tartalmazza:

- a) az Előfizető értesítési címe vagy más hasonló célú azonosítója,
- b) az Előfizető hívószáma vagy más azonosítója,
- c) a hibajelenség leírása,
- d) a hibabejelentés időpontja (év, hónap, nap, óra, perc),
- e) a hiba oka,
- f) a hiba elhárításának módja és időpontja (év, hónap, nap, óra, perc),
- g) a hiba elhárítását végző személy neve,
- h) az Előfizető értesítésének módja és időpontja.

Az ügyfélszolgálati szolgáltatás addig áll a használó rendelkezésére, amíg az

előfizető a jelen ÁSZF-nek megfelelően fizeti a szolgáltatás díját.

#### A hibajavítás

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

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

#### 12.2.2.

A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult hibát annak bejelentésétől legfeljebb 72 órán - vagy az 1. sz. mellékletben meghatározott más időtartamon - belül kijavítani.

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

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

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

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

Előfizető a Szolgáltató számára megfizetni. Az Előfizető köteles a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt technikai eszközök és berendezések teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendelepszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért - felróhatóságtól függetlenül- helyt állni.

- 12.2.5. A Szolgáltató induló szoftvercsomagot biztosíthat (starter kit). A Szolgáltató a szoftver használatából, vagy használhatatlanságából eredő károkért - ideértve a következményi károkat is - nem vállal felelősséget. A szoftvercsomag (starter kit) használatáért a teljes kockázatot az Előfizető viseli. A szoftver átadás-átvételére előzetesen egyeztetett időpontban kerül sor a Szolgáltató ügyfélszolgálatán. A szoftvercsomag tartalmazza a szoftver termékhasználati dokumentációját. Amennyiben a szoftvercsomag (starter kit) használhatatlan, úgy azt a Szolgáltató előfizetői igény esetén díjmentesen kicseréli. Az induló szoftvercsomagot az Előfizető kereskedelmi célra nem használhatja.
- 12.2.6. Ha a hiba vizsgálata vagy a hibajavítás során kiderül, hogy a hibát a Szolgáltató nem köteles kijavítani, mert az nem az érdekkörébe tartozó okból merült fel, vagy a Szolgáltató a hiba kijavítására a 12.2.4 pontban foglalt okok miatt nem volt lehetőség, a Szolgáltató jogosult az Előfizetőnek a hiba vizsgálata- vagy hibajavítás miatti kiszállással kapcsolatban felmerült indokolt költségeket kiszámlázni. (22. pont)

### 12.3. Hibajavítással kapcsolatos kötbér

- 12.3.1. Ha Előfizető a hiba következtében a Szolgáltatást a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból nem tudja igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző előző hat hónapban az Előfizető által a Szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb időtartam óta hatályos Szerződés esetén a vetítési alap a Szerződés hatályának teljes időtartama alatt kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga.
- 12.3.2. Ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által a 6. pontban illetve az 1. számú mellékletben vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltató az előző pontban meghatározott kötbér felét köteles megfizetni

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

Ha az Előfizetővel előzetesen egyeztetett időpontban a Szolgáltató képviselője nem tud az érintett ingatlanra bejutni, egy értesítés eredeti példányán tájékoztatja az Előfizetőt a helyszíni kiszállás következő időpontjáról, illetve az időpont-egyeztetés lehetőségéről. Amennyiben az Előfizető jogellenes magatartásával más előfizetőket is érintő hibaelhárítást hiúsít meg, felel az ezzel kapcsolatban a Szolgáltatónak okozott kárért.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére biztosítani a hibaelhárítás céljából a hálózathoz történő hozzáférést.

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, használatba adott műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama 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 Előfizetőt a szükséges intézkedések megtételére. Amennyiben a hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a Szolgáltató által használatba adott műszaki berendezésből adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket a Szolgáltató kiszámlázhatja az Előfizető részére.

Az Előfizető köteles a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt technikai eszközök és berendezések teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért helyt állni.

Amennyiben a Szolgáltató hibabehatóró vizsgálata során megállapítja, hogy az Előfizetőnek az ÁSZF-ben meghatározott valamely magatartása a szerződés Szolgáltató általi felmondására adhat okot, Szolgáltató felhívja Előfizető figyelmét a szerződésszegésnek 15 napon belüli megszüntetésére, mely határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződést az ÁSZF-ben 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.

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

### **13. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK INTÉZÉSE (DÍJREKLAMÁCIÓ, KÖTBÉR ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK INTÉZÉSE).**

13.1. Szolgáltató a hét minden napján, a nap 24 órájában elérhető hibabejelentő szolgálatot, és munkanapokon a címlapon meghatározott nyitvatartási rend szerinti ügyfélszolgálatot működtet, a címlapon meghatározott elérhetőség szerint. Az Előfizető szolgáltatással kapcsolatos észrevételét, reklamációját a Szolgáltató 30 napon belül kivizsgálja.

13.2. Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése

13.2.1. Szolgáltató kijelenti, hogy illetéktelen külső személyek a számlázási rendszeréhez nem férhetnek hozzá, és a számlázási rendszere megfelel a pénzügyi és számviteli előírásoknak.

- 13.2.2. Szolgáltató köteles az írásbeli díjreklamációt azonnal nyilvántartásba venni és azt 30 napon belül kivizsgálni. Abban az esetben, ha Előfizető vitatja a Szolgáltató által megállapított Szolgáltatási Díj összegét, Szolgáltatónak bizonyítania kell, hogy a Szolgáltatási Díj számításának módjában nem volt hiba.
- 13.2.3. Ha az Előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik. A díjfizetési határidő lejárta után benyújtott díjreklamáció a díjfizetési határidőt nem érinti. A díjreklamáció megvizsgálására vonatkozó határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató nem jogosult a Szerződést a díjfizetés elmaradása indokával felmondani.
- 13.2.4. . Ha a Szolgáltató a díjreklamációnak helyt ad, a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számlaegyenlegén egy összegben jóváírja. A díjkülönbözet jóváírása esetén az Előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a késedelmi kamat mértékével.
- 13.2.5. Ha Szolgáltató az Előfizető reklamációját nem, vagy csak részben fogadja el, előfizetőt a reklamáció vizsgálatának lezárását követő 15 napon belül értesíteni a reklamáció elutasításáról, illetve arról, hogy a reklamációt csak részben tudja elfogadni, valamint köteles az Előfizetőt értesíteni (tájékoztatni) arról, hogy

- a) a reklamáció elutasítása miatt az Előfizető a Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatalához fordulhat avégett, hogy a Hivatal a Szolgáltatónál minőség felügyeleti vizsgálatot folytasson a reklamációban foglaltakkal kapcsolatban;
- b) a jogvitát polgári eljárás keretében érvényesítheti, ennek keretében fizetési meghagyás kibocsátását kérheti, vagy keresetlevelet nyújthat be, melyre a szerződő felek a Budapesti II. és III. Kerületi illetve hatáskörtől függően a Fejér Megyei Bíróság kizárólagos illetékességét kötik ki.

13.2.6. A Szolgáltató a számla esedékességétől számított 6 hónapon túl számlareklamációt nem fogad el.

### 13.3. A kötbér igények rendezése

- 13.3.1 Kötbérre vonatkozó rendelkezéseket tartalmaz az ÁSZF késedelmes teljesítéssel, késedelmes átírással, és a késedelmes hibajavítással kapcsolatos pontja.
- 13.3.2. A Szolgáltató a kötbért havi, vagy annál rövidebb díjfizetési kötelezettség esetén következő elszámolás alkalmával az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, és az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az Előfizető választása szerint a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül az Előfizető által írásban vagy elektronikus levélben jelzett bankszámlára Előfizető részére egy összegben, a kötbér jóváírását követően előálló túlfizetéssel megegyező összegben visszafizeti, amennyiben a kötbér összege 100 Ft-nál magasabb.
- 13.3.3. Havinál hosszabb díjfizetési kötelezettség esetén a Szolgáltató a kötbért a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül helyesbítő számlán írja jóvá az előfizetőnek és az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az Előfizető választása szerint az Előfizető által írásban vagy elektronikus levélben jelzett bankszámlára a bejelents elbírálásától

számított harminc napon belül azt az Előfizető részére egy összegben a kötbér jóváírását követően előálló túlfizetéssel megegyező összegben visszafizeti, amennyiben a kötbér összege 100 Ft-nál magasabb.

Előfizető tudomásul veszi, hogy az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 143. § értelmében, valamint a Szolgáltatások nyújtásának sajátosságai miatt Szolgáltató a Szerződés felrőhatóan késedelmes vagy hibás teljesítése esetében az Előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével. Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

#### 13.4. Egyéb kötelezettségek

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az Előfizetői Szerződés keretében igénybevett Szolgáltatás használata során, különösen pedig az ügyfélszolgálat igénybevételekor, tartózkodik a zaklató, a közízlést és az emberi méltóságot sértő magatartástól. Amennyiben az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult az Előfizetőt felszólítani a rendeltetésellenes magatartás azonnali megszüntetésére. Amennyiben az Előfizető a kötelezettségének felszólítás ellenére sem tesz eleget, a Szolgáltató vezető beosztású munkavállalója döntése alapján jogosult a Szolgáltatást legfeljebb 1 hónapig szüneteltetni. (Eht. 136. § (4) bek. alapján).

#### 13.5. Számlareklamáció

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató az erről szóló, az ügyfélazonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja, és a vizsgálat eredményéről az Előfizetőt írásban tájékoztatja. A Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést díjtartozás miatt felmondani.

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

Amennyiben a Szolgáltató számlázási rendszerének zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsította, akkor is jogosult a szerződést díjtartozás miatt felmondani, ha az Előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be. A díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával abban az esetben sem hosszabbodik meg, ha a Szolgáltató a bejelentést öt napon belül nem utasítja el.

A lejárt befizetési határidejű számlára benyújtott reklamációnak a fizetésre nincs halasztó hatálya.

A nem vitatott tételek díjáról Szolgáltató pótcsekket küld Előfizetőnek, melyet Előfizető köteles a számlareklamációra tekintet nélkül a kifogásolt számla befizetési határidején belül megfizetni.

A pótcsekk előírt határidőben történt befizetése esetén Szolgáltató nem jogosult alkalmazni a díjtartozás miatt az ÁSZF-ben a díjfizetés elmulasztása esetére szabályozott jogkövetkezményeket.

Ha a Szolgáltató az Előfizető bejelentésében foglalt reklamációt helytállónak tartja, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával - egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül - az Előfizető választása szerint a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti.

A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével.

Ha a Szolgáltató a reklamációnak csak részben ad helyt, Szolgáltató a vitatott összegnek arra a részére vonatkozóan, amellyel kapcsolatban a reklamációt elutasította, új számlát küld Előfizetőnek, amelyet Előfizető a számlán megjelölt határidőn belül köteles kiegyenlíteni. A fennmaradó összeg vonatkozásában a számlareklamáció elfogadására vonatkozó fenti rendelkezések az irányadóak.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összezszerűségét vitatja, és a vizsgálat során megállapítást nyert az, hogy a reklamációval érintett szolgáltatási időszakban a számlázás helyességét érintő műszaki hiba nem állt fenn, illetve a Szolgáltató felelősségi körébe eső hálózati szakasz és a végberendezés megfelelnek a hálózat védelmére vonatkozó előírásoknak, a Szolgáltatónak csak azt kell bizonyítania, hogy hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt.

Ellenkező bizonyításig nem terheli számlázási rendszere zártságának vonatkozásában külön bizonyítási kötelezettség a Szolgáltatót, ha számlázási rendszere zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja.

Az Előfizető kérésére a Szolgáltatónak biztosítania kell, hogy az Előfizető az adatkezelési szabályok figyelembevételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást. Az egyéni előfizető kérésére a Szolgáltató a hívásrészletezést elektronikus vagy nyomtatott formában díjmentesen köteles átadni.

Amennyiben a számlareklamációval kapcsolatos vizsgálat során az állapítható meg, hogy az Előfizető által használt végberendezés nem rendelkezik a hírközlési hatóságnak a korábban hatályos rendelkezések szerint kiadott egyedi-, vagy típusengedélyével, illetve az erre vonatkozórendelet szerinti megfelelőségi jelzéssel, és a további vizsgálati eredmények a túlszámlázás egyéb lehetőségét kizárták, a Szolgáltató a reklamációt az Előfizető kérésének elutasításával lezárja. A nem szabványos (vagy nem megfelelő) végberendezés működéséből/használatából eredő esetleges kárért a Szolgáltató felelősséggel nem tartozik.

Az Előfizető bejelentésének elutasítása esetén jogosult a Nemzeti Hírközlési Hatóság vizsgálatát kérni.

Abban az esetben, ha az Előfizető nem fogadja el Szolgáltatónak a számla helyességére vonatkozó bizonyítékait, a peres eljárás elkerülése érdekében a szerződő felek megkísérlik a megegyezést.

Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető reklamációját elutasítja, de az Előfizető az elutasítást és ennek bizonyítékait nem fogadja el, és a megegyezés sem jár sikerrel szerződő felek között, jogorvoslatért az ÁSZF 19. pontjában megjelölt szervekhez fordulhat.

Ha az Előfizető a reklamáció során a nem vitatott összegről kiállított pótcsekket befizette, a vitatott összeg befizetésére a díjvita jogerős lezárásáig nem köteles, feltéve, hogy a jogorvoslati eljárást a Szolgáltató reklamáció elutasítását tartalmazó értesítését követő 15 napon belül megindította és erről a kérelem másolatának egyidejű megküldésével a Szolgáltatót értesítette.

Ha az Előfizető egy már befizetett számla összegének helyességét vitatja – erre csak a számla teljesítését követő 1 éves elévülés belül van lehetőség, kivéve, ha az érintett követelés elévülése valamely oknál fogva az 1 évet meghaladja. Ha a reklamáció megalapozott, akkor a Szolgáltató a tévesen beszedett összeget, a késedelmi kamat mértékével megegyező kamattal növelt értékben jóváírja az Előfizető számláján.

Amennyiben a jóváírásra nem kerülhet sor, illetve a jóváírandó összeg az Előfizető átlagos havi forgalmának többszöröse, Szolgáltató azt az Előfizető részére egy összegben megfizeti. A kamatfizetés kezdő napja a téves számla Előfizető által történő befizetésének napja.

#### 13.6. Vis maior

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

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

### **14. AZ ELŐFIZETŐ JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN, AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR MÉRTÉKE, A HIBA KIJAVÍTÁSÁNAK ÁTMENETI VAGY TARTÓS LEHETETLENSÉGE ESETÉN AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ DÍJCSÖKKENTÉS MÉRTÉKE, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉNEK MÓDJA**

14.1. A Szolgáltató hibás teljesítése, az Előfizetőt megillető kötbér

#### 14.1.1. Általános szabályok

Az előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetében az elektronikus hírközlési szolgáltató a felhasználó vagyonaiban okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

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

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 késedelmes, illetve hibás teljesítés miatti jogos kötbért és a kötbért meghaladó, az Előfizető meglévő vagyonában okozott kár esetén a kártérítési igényt a Szolgáltató az Előfizető írásos bejelentése alapján megtéríti.

Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a Nemzeti Hírközlési Hatósághoz, illetve a hatóságon belül 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.

#### 14.1.2. A Szolgáltató hibás teljesítése

Szolgáltató érdekkörében felmerülő műszaki üzemeltetési zavarból keletkező minőségromlás.

Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha a hiba az Előfizető érdekkörében keletkezett, illetve ha az Előfizető az alapvetően biztosított szolgáltatás minőségétől eltérő szolgáltatást, illetve szolgáltatási feltételek teljesítését várja el.

Nem minősül a szolgáltató hibás teljesítésének, ha a kieső, vagy rossz műszaki minőségű műsort más programmal helyettesít, illetve ha a műsorszolgáltatótól átvett jelek nem megfelelő minőségűek.

Nem minősül a szolgáltató hibás teljesítésének, ha a hiba elháríthatatlan külső ok (vis maior) miatt keletkezett.

A késedelmes, illetve a hibás teljesítés miatti jogos kötbért és kártérítési igényt a Szolgáltató az Előfizető írásos bejelentése alapján megtéríti.

Kötbért kell fizetni:

- a) a szolgáltatás megkezdésére vállalt időpont elmulasztása esetén,
- b) hibás teljesítés esetén, ha a hibát a Szolgáltató a szerződésben foglalt határidőig nem hárítja el.

#### 14.1.3. A kötbér mértéke:

##### 14.1.3.1. A szolgáltatás késedelmes teljesítéséből adódó kötbér mértéke

A Szolgáltató az előfizetői szerződés késedelmes teljesítése esetén köteles minden késedelmes nap után a következők szerint kötbért fizetni. A késedelembe esés első napjától a tizedik napig naponta az egyszeri (belépési) díj 1%-át, a tizenegyedik késedelmes naptól a huszadik késedelmes napig a belépési díj 1,5%-át, és minden további késedelmes napért a belépési díj 2 %-át köteles fizetni, de legfeljebb a rá vonatkozó mindenkori egyszeri (belépési) díj összegével megegyező összegű kötbért.

#### 14.1.3.2. Kötbér mértéke késedelmes hibajavítás esetén:

Amennyiben Szolgáltató az Előfizető által bejelentett hibát határidőn belül nem javítja ki, Szolgáltató kötbér fizetésére köteles, a hiba bejelentésétől számított 72 órától a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

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

Ha a hibaelhárítás során a Szolgáltató a teljesítés lehetetlensége miatt nem vállalhatja a hiba kijavítását, jogosult az Előfizető részére díjcsökkentést nyújtani az előző bekezdésben említett kötbér megfizetése helyett. A díjcsökkentés mértéke a havi előfizetési díj 15%-a.

Kötbérfizetés szempontjából nem minősül hibás teljesítésnek, ha:

- a hibát az Előfizető által használt, a Hírközlési Főfelügyelet egyedi- vagy típusengedélyével, illetve az 5/2004. (IV.13.) IHM rendelet szerinti megfelelőségi jelzéssel nem rendelkező végberendezés okozta,
- a hiba az előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakozó előfizetői tulajdonú vezetékszakaszban, előfizetői tulajdonú hálózatban, vagy végberendezésben van,
- a hibát a Szolgáltató tulajdonában lévő végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta,
- a hibát nem jelentették be,
- a hibát a Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételekben vállalt határidőben elhárította,
- az Előfizető nem biztosította a hibaelhárítás lehetőségét az előfizetői hozzáférési pontnak helyt adó ingatlanon, vagy ingatlanrészen, feltéve, hogy a hiba elhárításához szükséges bejutni arra az ingatlanra, ingatlanrésze, ahol az Előfizető által használt előfizetői hozzáférési pont található,
- az Előfizető csökkent értékű szolgáltatásra tekintettel csak mérsékelt előfizetési díj fizetésére köteles.

A Szolgáltató köteles az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott minőségi célértékek betartására.

#### 14.1.4. Kötbér összegének elszámolása

A Szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő elszámolás alkalmával az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az Előfizető választása szerint a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül azt az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A Szolgáltató jogosult a díjhátralékba beszámítani a kötbér összegét. A Szolgáltató a 100 Ft alatti kötbért nem köteles megfizetni.

#### 14.2. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

Ha az Előfizető a hibás teljesítéssel kapcsolatos Szolgáltatói állásfoglalást vitatja, a Nemzeti Hírközlési Hatóságtól kérheti, hogy az nyilatkozzék a Szolgáltató által végzett hiba megállapítás és hibakijavítás megfelelőségéről, továbbá az Előfizető a területileg illetékes

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

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

Az Előfizető jogviszonyból eredő esetleges vitás kérdéseik rendezésére szerződő felek a Budapesti II. és III. Kerületi illetve hatáskörtől függően a Fejér Megyei Bíróság kizárólagos illetékességét kötik ki.

## **15. ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS (KÉSZÜLÉKEK) CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI**

A szolgáltatás igénybevételének részletes feltételeit a jelen ÁSZF 1. sz. melléklete tartalmazza.

## **16. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG**

A Szolgáltató adatkezelésre, illetve adatbiztonságra vonatkozó rendelkezéseit jelen ÁSZF 3/a melléklete és a 3/b. számú mellékletét képező adatbiztonsági szabályzat tartalmazza.

## **17. ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK DÍJA, EZEN BELÜL EGYSZERES DÍJAK, RENDSZERES ÉS FORGALMI DÍJAK, DÍJAZÁSI IDŐSZAKOK, KEDVEZMÉNYEK ÉS DÍJFIZETÉS NÉLKÜLI SZOLGÁLTATÁSOK, A KEDVEZMÉNYRE JOGOSULTSÁG ELVESZTÉSE ESETÉN A KEDVEZMÉNY VISSZAFIZETÉSÉNEK FELTÉTELEI, A DÍJFIZETÉS ÉS A SZÁMLÁZÁS MÓDJA ÉS IDEJE, A DÍJNAK AZ ELŐFIZETŐ IGÉNYE SZERINTI ELŐRE TÖRTÉNŐ MEGFIZETÉSÉRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK**

A díjazás és számlázás alapelveit jelen ÁSZF 2. számú melléklete tartalmazza.

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

Előfizető köteles a kiállított számla alapján az Egyedi előfizetői szerződésben foglaltak szerint kiszámított Szolgáltatási Díjat kifizetni.

A Szolgáltatási Díj egyszeri díjból (így különösen kiépítési vagy létesítési díjból), rendszeres díjból (időszaki vagy rendelkezésre állási díjból), forgalmi díjból és alapidőből állhat.

A rendszeres díjat Szolgáltató a tárgyidőszakra (hónapra) vonatkozóan előre vagy utólag számlázza ki.

Ha a Szolgáltatás nyújtásának kezdő napja nem a hónap (vagy más számlázási időszak: a továbbiakban: hónap) első napja, vagy a Szolgáltatás nyújtásának utolsó napja nem a hónap

utolsó napja, úgy a Szolgáltató csak azokért a napokért számít fel rendszeres díjat vagy alapidíjat, amelyeken a Szolgáltatást nyújtotta. Minden megkezdett szolgáltatásnyújtási időtartam teljes napnak számítandó.

A fizetési kötelezettségek teljesítésének határideje az adott számla megérkezésétől számított 8 nap, amelyet banki átutalással vagy postai csekken kell teljesíteni Szolgáltató számla szerinti bankszámlaszámára.

A kapcsolt vonali Internet hozzáférés szolgáltatás esetén a Szolgáltatási Díjak nem tartalmazzák a Szolgáltató hálózatának elérésért az Előfizető távbeszélő szolgáltatást nyújtó szolgáltatójának Előfizető által fizetendő díjakat.

Ha Előfizető az ÁSZF-ben vagy az Egyedi előfizetői szerződésben meghatározott számlázási időszakra tekintettel nem kapja időben kézhez a számlát, köteles azt a Szolgáltatónak haladéktalanul jelezni.

A fizetési kötelezettségek késedelmes teljesítése esetén Szolgáltató jogosult Előfizetőnek a mindenkori jegybanki alapkamat kétszeresének megfelelő mértékű késedelmi kamatot, továbbá a 22. pontban rögzített, a késedelmes teljesítésből eredő díjakat felszámítani.

## **18. A SZOLGÁLTATÓVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI, A SZOLGÁLTATÓVÁLASZTÁST BIZTOSÍTÓ ÖSSZEKAPCSOLÁSI SZERZŐDÉSEKBEN FOGLALTAKKAL ÖSSZHANGBAN**

A szolgáltatás tekintetében nem értelmezhető.

## **19. FELÜGYELETI SZERV ELÉRHETŐSÉGE**

Ha az Előfizető a hibás teljesítéssel kapcsolatos Szolgáltatói állásfoglalást vitatja, a Nemzeti 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 hatósághoz is fordulhat.

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

### **Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője**

1525 Budapest Pf. 75., Tel: (06 1) 457 7141, Fax: (06 1) 457 7105

### **Nemzeti Hírközlési Hatóság**

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

### **Nemzeti Hírközlési Hatóság Általános Felügyeleti Igazgatósága**

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

### **Ügyfélkapcsolati pontok**

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

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

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

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

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

### **Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság**

1088 Budapest, József krt. 6. Telefax: (1) 210-4677

### **NFH Észak-alföldi Regionális Felügyelősége**

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

Telefonszám, Telefax: +36 52 327 753

#### Szolnoki Kirendeltség

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

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

#### Nyíregyházi Kirendeltség

4400 Nyíregyháza, Hősök tere 5., 4401 Nyíregyháza, Pf. 299.

Telefonszám: +36 42 500 694, +36 42 504 397

Telefax: +36 42 504 398

### **NFH Dél-alföldi Regionális Felügyelősége**

6722 Szeged, Kossuth L. sgt. 17., 6701 Szeged, Pf. 12.

Telefonszám, Telefax: +36 62 541 739

#### Kecskeméti Kirendeltség

6000 Kecskemét, Deák F. tér 3., 6001 Kecskemét, Pf. 209.

Telefonszám: +36 76 481 405, Telefax: +36 76 481 416

Békéscsabai Kirendeltség

5600 Békéscsaba, József A. u. 2-4., 5601 Békéscsaba, Pf. 284.

Telefonszám: +36 66 546 150, +36 66 546 151,

Telefax: +36 66 546 140

NFH Észak-magyarországi Regionális Felügyelősége

3300 Eger, Kossuth L. u. 9., 3301 Eger, Pf. 81.

Telefonszám, Telefax: +36 36 323 587

Miskolci Kirendeltség

3525 Miskolc, Városház tér 1., 3501 Miskolc, Pf. 589.

Telefonszám: +36 46 506 071, Telefax: +36 46 506 072

Salgótarjáni Kirendeltség

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

Telefonszám: +36 32 511 116, Telefax: +36 32 511 118

NFH Közép-magyarországi Regionális Felügyelősége

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

Telefonszám, Telefax: +36 1 411 0116

Ügyfélszolgálati Iroda

1088 Budapest, József krt. 6.

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

NFH Dél-dunántúli Regionális Felügyelősége

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

Telefonszám, Telefax: +36 82 510 661

Pécsi Kirendeltség

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

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

Telefax: +36 72 510 791

Szekszárdi Kirendeltség

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

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

NFH Közép-dunántúli Regionális Felügyelősége

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

Telefonszám:, Telefax: +36 22 501 627

Tatabányai Kirendeltség

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

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

Veszprémi Kirendeltség

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

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

NFH Nyugat-dunántúli Regionális Felügyelősége

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

Telefonszám, Telefax: +36 96 329 186

Szombathelyi Kirendeltség

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

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

Zalaegerszegi Kirendeltség

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

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

**20. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE**

Lásd a címlapot .

**21. VEGYES RENDELKEZÉSEK**

21.1. Értesítés

21.1.1 Ha az Egyedi előfizetői szerződés vagy az ÁSZF eltérően nem rendelkezik, ahol a Szerződés értesítést vagy felszólítást említ, azon a másik Fél közvetlenül írásban (levélben) vagy telefaxon keresztül történő értesítését kell érteni. Vita esetén a kézbesítést a feladónak kell igazolni.

21.1.2. Az értesítést az Egyedi előfizetői szerződésben megadott címre vagy hívószámra kell küldeni, az ott meghatározott személynek címezve.

21.1.3. Az értesítés megtételére az Előfizető részéről az Egyedi előfizetői szerződésben kapcsolattartóként megjelölt személyek - ezek megváltozása esetén a jelen ÁSZF szerint bejelentett új kapcsolattartók -jogosultak.

#### 21.1.4. Vis maior esemény

21.1.4.1. Az alábbi rendelkezések értelmében vis maior esemény az érintett Fél által előre nem látható és el nem hárítható külső ok így például: lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, súlyos energia-ellátási zavar, természeti katasztrófa, tűz, áradás, sztrájk, a honvédelmi törvény, rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés, szükségállapot, polgárháború, háború, vagy hasonló munkabeszüntetés.

21.1.4.2. Egyik Fél sem felelős a Szerződés szerinti kötelezettségeinek nem-, hibás- vagy késedelmes teljesítésért, ha azt vis maior esemény okozta. Vis maior esemény bekövetkezése esetén az érintett Fél köteles a másik Felet írásban haladéktalanul értesíteni. Vis maior esemény időtartama alatt a Szerződés szünetel, abban a mértékben, amennyiben a Szerződés teljesítése a vis maior esemény miatt nem lehetséges.

#### 21.3. A Szerződés teljessége

A Szerződés a Felek közötti tárgybeli megállapodás valamennyi feltételét magában foglalja (teljességi záradék). Ha a Szerződés kifejezetten eltérően nem rendelkezik, a Szerződés hatályaon kívül helyez minden a Szerződés tárgyát képező, a Felek közötti korábbi nyilatkozatot, ajánlatot, kötelezettségvállalást, megállapodást vagy egyezséget. Kivétel képeznek ez alól azon esetek, amelyben az Egyedi Előfizetői Szerződésben kifejezett utalás történt az ÁSZF-től való eltérésre és ezen eltérések az Előfizető számára kedvezőbb feltételeket jelentenek a jelen ÁSZF-ben foglaltaknál és jogszabályba nem ütköznek. Ilyen esetben a kedvezőbb feltételek továbbra is hatályosak maradnak. A Szerződésbe nem foglalt korábbi nyilatkozatok, ajánlatok, kötelezettségvállalások vagy megállapodások nem képezik a Szerződés részét.

#### 22. Egyéb díjak

	<b>Nettó</b>
Pótdíj késedelmes fizetésnél (8. nap után, lejárt számlánként):	990 Ft
Pótdíj késedelmes fizetésnél (30. nap után, lejárt számlánként további):	5990 Ft

Fizetési felszólítás költsége	599 Ft
Kikapcsolás esetén felszámított kötbér <sup>1</sup>	16900 Ft
Visszakapcsolási és korlátozás feloldási díj (a korlátozást követő 8 napon túli befizetés esetén)	24000 Ft
Szerződés felmondási díj	5990 Ft
Egyéb kiszállás (Ft/óra)	15000 Ft
Áthelyezés	10000 Ft
Szüneteltetés:	A havidíj 90 %-a, minimum 4.990
Feltételes kedvezmény	37500 Ft
Bekötési díj	32000 Ft
Számla költsége papír alapú számla alapján készpénzáttalási megbízással teljesítendő összeg esetén	299 Ft
Számla költsége papír alapú számla alapján banki átutalással teljesítendő összeg esetén	199 Ft
Számla költsége papír alapú számla alapján csoportos beszedési megbízással teljesítendő összeg esetén	149 Ft
Számla költsége e-számla alapján banki átutalással teljesítendő összeg esetén	99 Ft
Számla költsége e-számla alapján csoportos beszedési megbízással teljesítendő összeg esetén	- Ft

E-számla alapján postai készpénzáttalási csekkel (sárga csekk) történő teljesítés nem lehetséges.

<sup>1</sup> Akkor fizetendő, ha a szolgáltatás kikapcsolására bármely, előfizetői érdekkörbe eső okból (pl. korlátozás, megszüntetés) kerül sor.

## 1. melléklet

### Internet protokollon keresztül nyújtott műsorelosztási szolgáltatás

#### **A szolgáltatás leírása:**

Az Internet protokollon keresztül nyújtott műsorelosztási szolgáltatás alapján a Szolgáltató az előfizető részére vezetékes műsorelosztást biztosít, melynek keretében meghatározott tv és rádió műsorok az előfizetőnél létesített előfizetői hozzáférési ponton, a megfelelő végberendezésen (pl. televízió) nézhetőek, illetve hallgathatóak.

A képjeltek az előfizető DSL vagy GPON/PPEthernet vonalához csatlakozó home gateway, valamint a hagyományos tévékészülékhez (előfizetői végberendezés) csatlakoztatott set-top-box segítségével, internet protokollt használva jutnak el a szolgáltató rendszereitől az előfizetői végberendezésig. Az IPTV szolgáltatás során a szolgáltató IP gerinchálózatának zárt szegmensén keresztül érhetőek el az előfizetőhöz kihelyezett berendezések (home gateway, set-top-box).

Az IPTV szolgáltatás DSL technológián alapul, melyet a Szolgáltató meghatározott, hálózati szerződésekkel lefedett helyeken biztosít.

Meghatározott, hálózati szerződésekkel lefedett helyeken a szolgáltatást a Szolgáltató VDSL vagy GPON/PPEthernet technológián tudja biztosítani. A High Definition (HD) minőségű csatornák csak ezeken a meghatározott területeken nézhetőek.

A szolgáltató IPTV szolgáltatásának csatornakiosztását, a létrehozott szolgáltatáscsomagokat jelen ÁSZF függeléke tartalmazza.

#### **A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök:**

A szolgáltatás igénybevételéhez home gateway és set-top-box szükséges

Az Előfizetőnek rendelkeznie kell az IPTV set-top-box-hoz csatlakoztatható előfizetői végberendezéssel (televíziókészülék). Az IPTV set-top-box minimum kétfajta szabványos csatlakozófelülettel van ellátva (például Euro-SCART, RCA, S-Video, HDMI).

#### **Egyedi feltételek:**

Az Internet protokollon keresztül nyújtott műsorelosztási szolgáltatás műszaki feltétele vezetékes telefonhálózat és DSL vagy GPON/PPEthernet hálózat kiépítése az adott végponton. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy egyes kedvezményes díjú csomagokat korlátozásmentesen működő vezetékes telefon és/vagy internet szolgáltatással rendelkező ügyfeleinek kínálja.

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

Amennyiben a szolgáltatás kiépítése műszaki akadályba ütközik, úgy a Szolgáltató a nevezett műszaki akadályok elhárulása után az Előfizetőt szóban vagy írásban értesítheti.

### **Az előfizetői hozzáférési pont kialakításának esetei**

A szolgáltató az ingatlanon belüli előfizetői hozzáférési pont kiépítésével kapcsolatban az előfizetővel állapodik meg az egyedi előfizetői szerződésben részletezettek szerint.

A kiépítés a megrendelt szolgáltatástól függően egy vagy kettő hozzáférési pont biztosítását tartalmazza olyan módon, hogy a kábeleket az előfizető által biztosított befogadó létesítményben elhelyezi, vagy ennek hiányában a falon kívül rögzítve, vezeték csatorna nélkül vezeti.

A hozzáférési pont létesítésével kapcsolatos, speciális igényt szolgáltatóval szemben az előfizető nem támaszthat.

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges 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, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóságtól függetlenül– felelősséggel tartozik.

A Szolgáltató kialakíthat olyan szolgáltatás csomagokat, melyek esetében a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges végberendezéseket az Előfizető biztosítja és azokat a szolgáltatótól függetlenül is beszerezheti. Ebben az esetben a szolgáltatás vállalt szolgáltatási szinten nyújtását Szolgáltató akkor tudja vállalni, ha az Előfizető a szolgáltató által meghatározott végberendezéseket biztosítja, amelyek listája megtekinthető a [www.t-home.hu](http://www.t-home.hu) oldalon.

Egyes szolgáltatás csomagok esetén a szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges beállításokat/végberendezések üzembe helyezését az Előfizető maga is elvégezheti. Ebben az esetben a Szolgáltató mentesül az ezzel kapcsolatos kötelezettség alól.

### Alvállalkozók:

A Szolgáltató a szolgáltatás kiépítéséhez alvállalkozót is igénybe vesz. Az igénybejelentés/szerződés aláírásával az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az Előfizető által igényelt szolgáltatás kiépítéséhez szükséges DSL vagy GPON/PPEthernet hozzáférés és szükség esetén telefonvonal, valamint egyéb hálózati eszközök (pl. Ethernet kártya, adapter, router) telepítéséhez az adatait a Szolgáltató alvállalkozóinak a feladat elvégzése céljából átadja.

### Előfizetői kedvezmények:

A Internet protokollon keresztül nyújtott műsorelosztási szolgáltatásra vonatkozó szerződés határozatlan (esetleg határozott 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, illetve az előfizetői kötelezettség-szegés, valamint az Előfizető érdekkörében felmerülő ok eredményeképpen történő szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató az Előfizetőt díjtáblázatban szereplő díj fizetésére kötelezheti.

A fenti szerződés megszűnés esetén a Szolgáltató jogosult az egyedi előfizetői szerződésben szereplő díjat 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.

## 2/a melléklet

A Szolgáltatás kiskereskedelmi listás díjai az alábbiak:

### Havidíjak:

Végfelhasználói Szolgáltatás havidíja a megrendelt Végfelhasználói Szolgáltatások programcsomagjainak függvényében kerül számlázásra. Az egyes programcsomag ára függ attól, hogy a Végfelhasználó milyen szolgáltatásokat vesz igénybe.

A 2 play ár a Telefonvonal Nélküli Nagykereskedelmi Gyors Hozzáférés mellett igénybe vett Végfelhasználói Szolgáltatás díja.

A 3 play ár a Szolgáltatás díja az alábbi feltételek esetén:

- a Végfelhasználó a Végfelhasználói Szolgáltatást Telefonvonal és Nagykereskedelmi Gyors Hozzáférés szolgáltatás mellett veszi igénybe, vagy
- a Végfelhasználó a Végfelhasználói Szolgáltatást a Szolgáltató Nagykereskedelmi VoIP szolgáltatásán nyújtott telefon szolgáltatás és Telefonvonal Nélküli Nagykereskedelmi Gyors Hozzáférés szolgáltatás mellett veszi igénybe.

### Alapcsomagok havidíjai

A szolgáltatás nettó listás végfelhasználói alapcsomag díjai hűségnyilatkozat nélkül:

Ft/hó/Végfelhasználó	
Közszolgálati	1 488
Max	3 032
Családi	4 152
Extra	6 392

### Kiegészítő csomagok havidíjai

A szolgáltatás nettó listás végfelhasználói kiegészítő csomag díjai:

Ft/hó/Végfelhasználó	
HBO Pak	2 552
HBO MaxPak	3 352
XXX	1 432
World	952
Music	872
Child	952
Sport	1 192
Film	712
Word	792
Doku	392
HD	1 592
HBO On Demand*	712

\* HBO On demand szolgáltatás csak hűségidős HBO MaxPak csomag mellé értékesíthető. Az HBO MaxPax csomag díja nem tartalmazza az HBO On Demand csatorna díját.

### **Végfelhasználói eszközök havidíja**

Az Alapcsomag díjában egy STB eszköz kerül biztosításra a Végfelhasználó részére. További STB igény esetén STB-onként a Végfelhasználó az alábbi STB havidíjat fizeti.

**További STB-ok díja:** 680Ft/STB/hó +ÁFA

### **2. Prémium opció havidíja**

Prémium opció lehetővé teszi az élő TV műsor megállítást, visszatekerését, és felvételét.

**Prémium opció díja:** 800Ft/hó +ÁFA

A Prémium opció a 2011.07.01. után létesített IPTV szolgáltatások esetén rendelhető. A 2011.07.01.-e előtt létesített szolgáltatások esetén a TV műsor megállíthatósága, visszatekerhetősége és felvétele Prémium opció nélkül is elérhető.

### **Egyéb havidíjak**

A szolgáltatás szüneteltetésének ideje alatt az Alapcsomag havidíja és a Kiegészítő csomagok havidíja helyett Szüneteltetési díj kerül számlázásra.

**Szüneteltetés díja:** 1 680Ft/hó +ÁFA

## **3. Forgalmi díjak**

A VoD fogyasztás nettó listás végfelhasználói díjai kategóriánként.

<b>Ft/db/Végfelhasználó</b>	
Mozifilm/koncert 1.	398
Mozifilm/koncert 2.	475
Rövidfilm	158
Felnőtt	557

## **4. Egyszeri díjak**

**Létesítési díj:** 11 920Ft +ÁFA

**Létesítési díj Közszolgálati csomag esetén:** 40 520Ft+ÁFA

A További STB utólagos szerelési díja illetve beszedési költsége a második vagy harmadik STB utólagos megrendelése esetén fizetendő kiszállítási és beszerelési, üzembe helyezési díja, valamint csak a további IPTV vevőegység lemondása esetén az eszköz Szolgáltató általi beszedési díja.

**További STB és Prémium opció utólagos szerelési díja illetve STB beszedési költsége:**  
6 600 Ft +ÁFA

**IPTV áthelyezés díja (egy végponton lévő összes szolgáltatásra):** 4 160 Ft +ÁFA

## 5. Eseti díjak

**Előfizetői szerződésmegszűntetés vagy Előfizetői érdekkörbe tartozó okból történő szerződésmegszűnés esetén fizetendő összeg határozott idejű alapsomag esetén:**

16 000Ft +ÁFA

**Előfizetői szerződésmegszűntetés vagy Előfizetői érdekkörbe tartozó okból történő szerződésmegszűnés esetén fizetendő összeg határozott idejű kiegészítő csomag esetén:**

8 000 Ft +ÁFA

**Eszközök vissza nem adása esetén fizetendő díj:**

	2011.06.31-ig	2011.07.01-től
Digitális elosztó	12 480 Ft +ÁFA	11 200 Ft +ÁFA
IPTV vevőegység	29 160 Ft +ÁFA	28 000 Ft +ÁFA
Távirányító	1 200 Ft +ÁFA	1 600 Ft +ÁFA

Amennyiben az Előfizető a szolgáltatás lemondásakor a Szolgáltatónak nem szolgáltatja vissza (sértetlen állapotban) a használatában levő eszközöket, a Szolgáltató az őt ért kárt jogosult az Előfizető felé érvényesíteni.

### 2/b melléklet

A Szolgáltatás akciós kiskereskedelmi díjai az alábbiak:

### Havidíjak:

Végfelhasználói Szolgáltatás havidíja a megrendelt Végfelhasználói Szolgáltatások programcsomagjainak függvényében kerül számlázásra. Az egyes programcsomag ára függ attól, hogy a Végfelhasználó milyen szolgáltatásokat vesz igénybe.

A 2 play ár a Telefonvonal Nélküli Nagykereskedelmi Gyors Hozzáférés mellett igénybe vett Végfelhasználói Szolgáltatás díja.

A 3 play ár a Szolgáltatás díja az alábbi feltételek esetén:

- a Végfelhasználó a Végfelhasználói Szolgáltatást Telefonvonal és Nagykereskedelmi Gyors Hozzáférés szolgáltatás mellett veszi igénybe, vagy
- a Végfelhasználó a Végfelhasználói Szolgáltatást a Szolgáltató Nagykereskedelmi VoIP szolgáltatásán nyújtott telefon szolgáltatás és Telefonvonal Nélküli Nagykereskedelmi Gyors Hozzáférés szolgáltatás mellett veszi igénybe.

### Alapsomagok havidíjai

A szolgáltatás **nettó** végfelhasználói alapsomag díjai:

Ft/hó/Végfelhasználó	2Play	3Play
Közszolgálati*	1 488	1 488
Max**	2 232	2 072
Családi**	3 352	3 112
Extra**	5 592	5 032

\*A Közszolgálati csomag kizárólag hűségidő nélkül értékesíthető.

\*\* 1 éves hűségnyilatkozat esetén

## **Kiegészítő csomagok havidíjai**

A szolgáltatás **nettó** végfelhasználói kiegészítő csomag díjai:

<b>Ft/hó/Végfelhasználó</b>	
HBO Pak*	1 600
HBO MaxPak**	2 000
XXX	1 432
World	952
Music	872
Child	952
Sport	1 192
Film	712
Word	792
Doku	392
HD	1 592
HBO On Demand**	712

\*Az HBO Pak és HBO Max Pak csomag egy éves hűségnyilatkozattal értendő.

\*\* HBO On demand szolgáltatás csak hűségidős HBO MaxPak csomag mellé értékesíthető.

Az HBO MaxPax csomag díja nem tartalmazza az HBO On Demand csatorna díját.

## **Végfelhasználói eszközök havidíja**

Az Alapcsomag díjában egy STB eszköz kerül biztosításra a Végfelhasználó részére. További STB igény esetén STB-onként a Végfelhasználó az alábbi STB havidíjat fizeti.

**További STB-ok díja:** 680Ft/STB/hó +ÁFA

## **6. Prémium opció havidíja**

Prémium opció lehetővé teszi az élő TV műsor megállítást, visszatekerését, és felvételét.

**Prémium opció díja:** 800Ft/hó +ÁFA

A Prémium opció a 2011.07.01. után létesített IPTV szolgáltatások esetén rendelhető. A 2011.07.01.-e előtt létesített szolgáltatások esetén a TV műsor megállíthatósága, visszatekerhetősége és felvétele Prémium opció nélkül is elérhető.

## **Egyéb havidíjak**

A szolgáltatás szüneteltetésének ideje alatt az Alapcsomag havidíja és a Kiegészítő csomagok havidíja helyett Szüneteltetési díj kerül számlázásra.

**Szüneteltetés díja:** 1 496Ft/hó +ÁFA

## **7. Forgalmi díjak**

A VoD fogyasztás nettó végfelhasználói díjai kategóriánként.

<b>Ft/db/Végfelhasználó</b>	
Mozifilm/koncert 1.	398
Mozifilm/koncert 2.	475

Rövidfilm	158
Felnőtt	557

## 8. Egyszeri díjak

**Létesítési díj:** 10 560Ft +ÁFA

**Létesítési díj Közszolgálati csomag esetén:** 40 520Ft+ÁFA

**Létesítési díj határozott idejű előfizetői szerződés esetén:** 3 992Ft +ÁFA

A További STB utólagos szerelési díja illetve beszedési költsége a második vagy harmadik STB utólagos megrendelése esetén fizetendő kiszállítási és beszerelési, üzembe helyezési díja, valamint csak a további IPTV vevőegység lemondása esetén az eszköz Szolgáltató általi beszedési díja.

**További STB és Prémium opció utólagos szerelési díja illetve STB beszedési költsége:**  
6 600 Ft +ÁFA

**IPTV áthelyezés díja (egy végponton lévő összes szolgáltatásra):** 4 160 Ft +ÁFA

## 9. Eseti díjak

**Előfizetői szerződésmegszüntetés vagy Előfizetői érdekkörbe tartozó okból történő szerződésmegszűnés esetén fizetendő összeg határozott idejű alapsomag esetén:**  
16 000Ft +ÁFA

**Előfizetői szerződésmegszüntetés vagy Előfizetői érdekkörbe tartozó okból történő szerződésmegszűnés esetén fizetendő összeg határozott idejű kiegészítő csomag esetén:**  
8 000 Ft +ÁFA

**Eszközök vissza nem adása esetén fizetendő díj:**

	2011.06.31-ig	2011.07.01-től
Digitális elosztó	12 480 Ft +ÁFA	11 200 Ft +ÁFA
IPTV vevőegység	29 160 Ft +ÁFA	28 000 Ft +ÁFA
Távírányító	1 200 Ft +ÁFA	1 600 Ft +ÁFA

Amennyiben az Előfizető a szolgáltatás lemondásakor a Szolgáltatónak nem szolgáltatja vissza (sértetlen állapotban) a használatában levő eszközöket, a Szolgáltató az öt ért kárt jogosult az Előfizető felé érvényesíteni.

3.a. melléklet

Az előfizetők személyes adatainak kezelése, a személyes adatok védelme

A Szolgáltató az előfizetők személyes adatait bizalmasan, a hatályos jogszabályi előírásokkal összhangban kezeli, gondoskodik azok biztonságáról, valamint megteszi azokat a technikai és

szervezési intézkedéseket, valamint kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény, valamint az egyéb hatályos jogszabályok adat-és titokvédelmi rendelkezéseinek érvényre juttatásához szükségesek.

A Szolgáltató elkötelezi magát az előfizetők személyes adatainak oly módon történő kezelése mellett, amely a vonatkozó hatályos jogszabályoknak teljes körűen eleget téve járul hozzá az előfizetők számára garantált biztonságos internetezési lehetőségek megteremtéséhez.

## **1. A személyes adatok kezelésének jogi háttere**

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

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

## **2. A személyes adatokkal kapcsolatos fogalmak és értelmezésük**

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

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

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

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

nyilvánosságra hozatal: ha az adatot bárki számára hozzáférhetővé teszik;

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

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

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

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

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

Az előfizetők személyes adatainak kezelésére a Szolgáltató két esetben jogosult: egyrészt, ha az adatkezeléshez az Előfizető az előfizetői jogviszony létrehozásakor, vagy fennállása alatt bármikor hozzájárul; másrészt, ha az adatok kezelését törvény elrendeli. Az adatkezeléssel és az előfizetők személyes adatainak a védelmével kapcsolatos jogszabályi előírások kizárólag a természetes személy előfizetőkre, és így a magát egyéni előfizetőnek deklaráló természetes személyre vonatkoznak, tekintettel arra, hogy a személyes adatok is kizárólag természetes személyek vonatkozásában értelmezhetőek (a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. tv. 2.§ 1.) pont). Ennek ellenére a jelen ÁSZF 3/a. számú melléklete a nem természetes előfizetőkkel kapcsolatban is tartalmaz adatvédelmi és adatkezelési szabályokat. A Szolgáltató, illetve a Szolgáltató megbízása alapján az adatfeldolgozó által végzett adatkezelés, illetve adatfeldolgozás az alábbiakban található előfizetői adatokra terjed ki. A táblázatban található "Előfizető hozzájárulása" típusú jogcím csak a jogszabály által előírt adatkezeléshez képest felmerülő jogcímbeli különbségre utal; az Előfizető ebben az esetben is köteles megadni az érintett személyes adatát ahhoz, hogy a Szolgáltató a szerződéses ajánlatát megtehesse, illetve, hogy szerződészerűen teljesíthessen:

A személyes adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés időtartama
1. Természetes személy előfizető születési neve, születési helye, és ideje, anyja neve, valamint címe (lakóhelye, tartózkodási helye)	Eht. 129. § (6) bekezdés b) pont, (anyja neve az előfizető hozzájárulásával)	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése,	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap.
	Eht. 159/A § (1) bekezdés a) pont	b) Hatósági adatszolgáltatás,	b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap.

A személyes adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés időtartama
	Számviteli tv.	c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	c) A szerződés megszűnését követő 8 év 30 nap.
2. Az előfizető születési helye és ideje, az előfizető anyja neve	Eht. 129. § (6) bekezdés c) pont, (anyja neve az előfizető hozzájárulásával)  159/A § (1) bekezdés a) pont  Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszédése, szerződés figyelemmel kísérése,  b) Hatósági adatszolgáltatás,  c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap.  b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap.  c) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap.
3. Az előfizető számlázási címe (amennyiben eltér a lakhelytől)	Eht. 129. § (6) bekezdés c) pont,  159/A § (1) bekezdés a) pont  Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszédése, szerződés figyelemmel kísérése,  b) Hatósági adatszolgáltatás,  c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap.  b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap.  c) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap.
4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítési címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől)	Eht. 129. § (6) bekezdés b) pont,  Eht. 159/A § (1) bekezdés a) pont	a) Számlázás, díjak beszédése, szerződés figyelemmel kísérése,  b) Hatósági adatszolgáltatás	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap.  b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap.
5. Kapcsolattartó személy neve és telefonszáma	Kapcsolattartó hozzájárulása	Az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	Az előfizetői szerződés megszűnését követően az adat kezelésével összefüggésben a szerződésből eredő követelés elévüléséig, vagy a hozzájáruló nyilatkozat visszavonását követő 1 évig/elévülésig.
6. Az előfizető aláírása	Az előfizető hozzájárulása	Az előfizetői szerződés létrejötte érdekében, illetve az érvényessége alatt tett előfizetői nyilatkozatok, illetve jogcselekmények érvényességének az ellenőrzése	Az előfizetői szerződés megszűnését követően az adat kezelésével összefüggésben a szerződésből eredő követelés elévüléséig, vagy a hozzájáruló

A személyes adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés időtartama
			nyilatkozat visszavonását követő 1 évig/elévülésig.
7. Nem természetes személy előfizető esetén az alkalmazott (tag) neve (amennyiben a létesítést az előfizető az alkalmazott/tag által használt helyiségbe kéri)	Az alkalmazott/tag hozzájárulása	Az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	Az előfizetői szerződés megszűnéséig + elévülés. Vagy az alkalmazott (tag) hozzájárulásának a visszavonását követő 1 évig/elévülésig.
8. Cselekvőképességet kizáró gondnokság alá helyezett nagykorú természetes személy gondnokának neve, lakóhelye, tartózkodási helye, születési neve, anyja neve, születési helye és ideje	1959. évi IV. törvény 15/A §, Eht. 129. § (7) bekezdés  Eht. 159/A. § (1) bekezdés a) pont	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése,  b) Hatósági adatszolgáltatás	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap.  b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap.
9. Az internetszolgáltatás nyújtásához szükséges állomás száma vagy egyéb azonosítója	Eht. 157. § (2) bekezdés b) pont  Eht. 159/A. § (1) bekezdés b) pont  Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése,  b) Hatósági adatszolgáltatás  c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap.  b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap.  c) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap.
10. Az internetszolgáltatás nyújtásához szükséges állomás típusa illetve jellege (analóg/ISDN/helyhez kötött alkalmazású GSM-alapú, illetve ikerállomás/fővonal)	Eht. 157. § (2) bekezdés c) pont  Eht. 159/A. § (1) bekezdés c) pont  Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése,  b) Hatósági adatszolgáltatás  c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap.  b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap.  c) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap.
11. Az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma	Eht. 157. § (2) bekezdés d) pont  Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése  b) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap.  c) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap.
12. A hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme, díjazást befolyásoló egyéb	Eht. 157. § (2) bekezdés f) pont  Eht. 159/A. § (1) bekezdés d) pont	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése,  b) Hatósági adatszolgáltatás	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap.  b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap.

A személyes adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés időtartama
jellemzői	Számviteli tv.	c) Számviteli bizonylat megőrzése CDR formájában	c) A CDR alapján kiállított számla keltétől számított 8 év.
13. A hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma	Eht. 157. § (2) bekezdés g) pont  Eht. 159/A. § (1) bekezdés d) pont  Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszédese, szerződés figyelemmel kísérése,  b) Hatósági adatszolgáltatás  c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap.  b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap.  c) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap.
14. A díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok	Eht. 157. § (2) bekezdés h) pont	Számlázás, díjak beszédese, szerződés figyelemmel kísérése	Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap
15. Tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának az eseményei	Eht. 157. § (2) bekezdés i) pont	Számlázás, díjak beszédese, szerződés figyelemmel kísérése	Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap
16. Az előfizető és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok	Eht. 157. § (2) bekezdés j) pont  Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszédese, szerződés figyelemmel kísérése  b) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap  b) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap.
17. Az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által letiltott – előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kíséretére vonatkozóan a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok.	Eht. 157. § (2) bekezdés k) pont	Számlázás, díjak beszédese, szerződés figyelemmel kísérése	Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap
18. A fent említett előfizetői és számlázási adatok (Eht. 157. § (2) bekezdés)	Eht. 157. § (4) bekezdése szerint az előfizető hozzájárulása Eht. 160. és 161.§	Üzleti ajánlatok kidolgozása, saját piackutatási tevékenység ellátása elektronikus címtár létrehozatala és működtetése	Az ügyfél hozzájárulásának a visszavonásáig, vagy a szerződés megszűnéséig.

A hűség (lojalitás) program keretében a Szolgáltató a forgalmazási aktivitással és fizetési készséggel kapcsolatos adatokat a hűségprogram nyilvánosan elérhető szabályzatában foglalt célból és az ott rögzített időtartamig kezeli.

Az Előfizető hozzájáruló nyilatkozatának módosítására, illetőleg visszavonására a 6. pont 10. alpontja ad iránymutatást

#### **4. Az előfizető személyes adatainak átadása**

Az előfizető előzetes hozzájárulása nélkül is átadhatók az előfizető személyes adatai az alább meghatározott esetekben és személyeknek:

- azoknak, akik az elektronikus hírközlési cég megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik,
- a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére,
- az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat részére a törvényben meghatározott feladatai ellátásának a céljából,
- a bírósági végrehajtásról szóló tv, szerint a végrehajtónak,
- Az Avtv. 3. § (8) bekezdése szerinti esetekben az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv részére,
- Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete részére az Eht. 157. § (8) bekezdés szerinti esetben

##### **4.1. Bűnüldözési, nemzetbiztonsági és honvédelmi célú adatmegőrzési kötelezettség**

Az elektronikus hírközlő hálózat üzemeltetője, illetve az elektronikus hírközlési szolgáltatás szolgáltatója - 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 igénybevételevel kapcsolatos, az érintett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben a szolgáltató által előállított vagy kezelt alábbi adatokat:

a) helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az Eht. 129. § (6) bekezdés b)-d) pontjában foglalt adatok (lsd. jelen fejezet 3. alfejezetében a 2-4. sorok szerinti adatokat);

b) helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, 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 telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, 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;

Az elektronikus hírközlési szolgáltató a fenti adatszolgáltatási kötelezettség teljesítése érdekében az Eht. 129. § (1) bekezdés a)-c) pontja szerinti adatokat az előfizetői szerződés megszűnését követő, a d)-k) pontjaiban meghatározott adatokat azok keletkezését követő egy évig köteles megőrizni.

## 4.2. Közös adatállomány

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

A szolgáltató a közös adatállomány kialakítása céljából az alábbi adatokat adhatja át:

- az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója;
- az előfizető címe és az állomás típusa;
- az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;
- a szolgáltatás típusa, kezdő időpontja és időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme.

Adatátadás esetén a szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás tényéről.

A közös adatállomány esetében az adatkezelési határidők az Eht. 157. § (3) bekezdésében foglalt szerint alakulnak, azaz a hívásrekord kivételével az adatok a követelés elévüléséig kezelhetők. A hívásrekord (Eht. 157. § (2) f) pont) az annak alapján kiállított számla szerinti követelés elévülését követő 1 évig és 30 napig kezelhető.

Amennyiben az adatok jelen pont szerinti kezelésének, vagy átadásának feltételei megszűnnek, a szolgáltató köteles haladéktalanul intézkedni az előfizető adatainak a közös adatbázisból történő törlése iránt, és értesítést küldeni a korábban értesített szolgáltatóknak és az előfizetőnek a törlés tényéről.

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

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

Az adatállományból adatot igényelhet az elektronikus hírközlési szolgáltató kizárólag a jelen pont szerinti célra, az Eht. 157. § (7) bekezdésben foglalt szerv, illetve hatóság, valamint bármely fogyasztó annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatot tartalmaz.

## 5. A Szolgáltató adatkezeléssel kapcsolatos további előírásai

1. A Szolgáltató természetes személy előfizetői e-mail címét személyes adatként kezeli.
2. A Szolgáltató alkalmazottai, alvállalkozói és megbízottjai a Szolgáltatóval azonos adatvédelmi és titoktartási kötelezettség teljesítésére kötelesek. A mindenkor alvállalkozók és megbízottak neve, címe, illetve egyéb szükséges adatai és az adatkezelés célja megtalálhatóak a Szolgáltató internetes ügyfélszolgálatán, mely a [www.t-home.hu](http://www.t-home.hu) internetes cím alatt érhető el.
3. Az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg az előfizető feltétlen hozzájárulását adja a jelen szabályzatban részletezett Szolgáltató általi adatkezelési gyakorlathoz.

4. A Szolgáltatónak az előfizető személyes adatait védenie kell, különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés, megsemmisülés ellen, illetve egyéb adatait is törlés, illetőleg sérülés, megsemmisülés ellen.
5. Az Előfizető köteles minden tőle elvárhatót megtenni személyes adatainak, különösen a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybevételéhez szükséges bejelentkezési azonosító, illetve jelszó / jelszavak védelme érdekében. Az Előfizető felelősséggel tartozik minden olyan eseményért, tevékenységért, mely bejelentkezési azonosítójának, illetve jelszavának felhasználásával valósult meg.
6. A személyes adatoknak a jelen szabályzatban foglaltaktól eltérő használata miatt a Szolgáltatót nem terheli semmilyen felelősség akkor, ha az, vagy az abból származó kár az előfizető szándékos vagy gondatlan magatartásából származott.

## **6. A Szolgáltató általános adatkezelésre vonatkozó gyakorlata**

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

Előfizetői szerződések megkötése, tárolása, őrzése

1. Az előfizetői szerződés megkötésének feltétele, hogy az előfizető a hatályos jogszabályi előírásokon alapuló általános szerződési feltételek 7. fejezetében meghatározott személyes adatait a Szolgáltató részére átadja.
2. Az írásbeli (papír alapú) előfizetői szerződések, illetve a szerződéses jogviszony kialakításával kapcsolatos egyéb szükséges dokumentumok (továbbiakban együttesen: "előfizetői szerződések") eredeti és elektronikus másolati példányát a Szolgáltató biztonságos helyen tárolja és őrzi.
3. Az előfizetői szerződés írásbeli megkötése esetén a Szolgáltató az előfizetői szerződésről elektronikus úton másolatot készíthet. A Szolgáltató garantálja, hogy mind az eredeti, mind pedig az elektronikus másolati példányt csak az arra feljogosított alkalmazottak, továbbá a szerződések elektronikus másolatának elkészítésében és a biztonságos tárolásban, illetve őrzésben részt vevő megbízottai és alvállalkozói részére teszi elérhetővé.

Ügyfélkapcsolati és számlázó rendszer működtetése

4. A Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerét – megfelelő felhatalmazás esetén - a Szolgáltató alkalmazottai, megbízottjai, illetve alvállalkozói csak egyedi azonosítójuk és jelszavuk megadása után érhetik el.
5. Az előfizető személyes adatait a Szolgáltató a szerződéses jogviszony létrejöttét követően jogosult rögzíteni ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében. A személyes adatok e kezelésének célja, hogy, a Szolgáltató az általános szerződési feltételekben rögzített jogait gyakorolhassa és kötelezettségeit teljesíthesse. A Szolgáltató e cél elérése érdekében alvállalkozói és megbízottai munkáját is igénybe veheti.
6. Az előfizetői szerződés adatainak a Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében történő rögzítését követően a Szolgáltató minden, az előfizető egyértelmű azonosítását

igénylő, harmadik személy általi megkereséssel kapcsolatos ügyfélkapcsolati tevékenység ellátását csak az előfizető személyes adataival történő azonosítást követően jogosult végrehajtani. Amennyiben a személyes adatokra történő rákérdezés, illetve a személyazonosítás nem ad megfelelő bizonyosságot az előfizető nevében jogszerűen eljáró fél személyének azonosítására, úgy a Szolgáltató jogosult az ügyfélkapcsolati tevékenység ellátását további, nem személyes adatok egyeztetéséhez, illetve egyéb eseti feltételek teljesüléséhez kötni.

7. Az előfizető a forgalmi adataira vonatkozó részletes információkat (forgalmazás kezdő időpontja és letöltött adatmennyiség) közvetlenül a Szolgáltató internetes ügyfélszolgálatán, a [www.nordtelekom.hu](http://www.nordtelekom.hu) web oldalon az előfizetéshez tartozó bejelentkezési azonosító és jelszó megadása után érheti el.
8. Belföldes kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése ügyében indított eljárás keretében az Eht. 157.§2 bekezdés b),e),g) pontjában meghatározott adatok - előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója, a hívó és a hívott előfizetői száma, a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma – átadhatók a Pénzügyi Szervek Állami Felügyeletének. Az Eht. 157.§. (2) bekezdés szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók:
  - a) azoknak, akik az elektronikus hírközlési cég megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik;
  - b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére;
  - c) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közbiztonság bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyészségnek, valamint a bíróságnak;
  - d) a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak.

A jelen pont alapján átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

## 9. Adatbiztonság

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

Szolgáltató a megfelelő műszaki, szervezési és szervezeti intézkedésekkel gondoskodik az adatkezelés biztonságának a védelméről, amelynek a keretében felállított védelmi szint az adatkezeléssel kapcsolatban jelentkező kockázatoknak mindenkor megfelelő védelmi szintet képvisel.

Szolgáltató a kezelt személyes ügyféladatokat megfelelő szervezési és műszaki (informatikai) intézkedésekkel védi az illetéktelen hozzáférések és felhasználások ellen. Az adatbiztonság keretében az egyes személyes adatokat kezelő informatikai rendszerekhez csak a megfelelő szintű hozzáférés-jogosultsággal rendelkező személyek üzemeltethetik.

Megfelelő szintű hozzáférés-jogosultságnak tekinthető az a hozzáférés, aminek a terjedelme igazodik az ún. "need to know" elvhez, melynek lényege, hogy kizárólag olyan terjedelmű hozzáférés engedélyezhető, amely a munka elvégzéséhez elengedhetetlenül szükséges és csak olyan személy részére, akinek az adatok kezelése/feldolgozása a munkaköri feladata. A hozzáférés-jogosultságokat, valamint azok felhasználását Szolgáltató meghatározott rendszerességgel felülvizsgálja.

#### Szerződés módosítás

10. A Szolgáltató az előfizetői szerződés adatainak módosítását a Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében történő rögzítését követően csak a fentebbi 7. pontban részletezett azonosítás után jogosult végrehajtani.
11. Az előfizető az általános szerződési feltételek 7.2. pontjában leírt adatok rendelkezésre bocsátása mellett bármikor indoklás nélkül, az ügyfélszolgálat igénybevételeivel módosíthatja az adatkezelésre vonatkozó korábbi nyilatkozatait.

#### Reklamáció kezelés / Hibabejelentés

12. A Szolgáltató a reklamációkkal kapcsolatos bejelentést, kommunikációt a megkeresés formájától függően szóban a szabályzat fentebbi 7. pontjában részletezett azonosítást követően általában telefonon, míg elektronikus úton (e-mailen) és írásban az előfizetőnek a Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében nyilvántartott egyedi azonosító számán rögzített e-mail címén vagy levelezési címén folytatja. A Szolgáltató elsősorban az előfizető által a Szolgáltatóhoz való forduláskor használt e-mail címet vagy levelezési címet használja a válaszádsra, ha azt az előfizetőnek a Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében nyilvántartott egyedi azonosító számán rögzített e-mail címével vagy levelezési címével azonosnak találja. Amennyiben ez nem áll fenn, úgy a Szolgáltató kizárólag az előfizetőnek a Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében nyilvántartott egyedi azonosító számán rögzített e-mail címére vagy levelezési címére adja meg a reklamációval kapcsolatos Szolgáltatói tájékoztatást az általános szerződési feltételek 12. és 13. fejezetében foglaltaknak megfelelően.

#### Követelés behajtás

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

#### Piackutatás

14. Az előfizető hozzájárulhat ahhoz, hogy személyes, illetve egyéb adatait a Szolgáltató tudományos, közvélemény- vagy piackutatás, valamint direkt marketing céljából kezelje, illetve szigorú adat- és titokvédelmi szabályok betartása mellett harmadik személyek számára továbbítsa. Az előfizető ezen hozzájárulását az előfizetői szerződés megkötésekor, vagy a Szolgáltató internetes ügyfélszolgálatán, a [www.nordtelekom.hu](http://www.nordtelekom.hu) web oldalon az

előfizetéshez tartozó bejelentkezési azonosító és jelszó megadása után, vagy szóban az 6. pontban részletezett azonosítást követően feltétel nélkül bármikor módosíthatja, vagy visszavonhatja.

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

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

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

### **Előfizetői címtár**

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

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

## Egyebek

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

### **7. A Szolgáltató adatvédelmi felelőse**

[Székelyi Zoltán](#)

e-mail: [szekelyi.zoltan@nordtelekom.hu](mailto:szekelyi.zoltan@nordtelekom.hu)

### *3.b. melléklet*

## *Adatbiztonsági tájékoztató*

### Gyerekzár

A NordTelekom TV Gyerekzár (PIN kódos védelem) funkciója segítségével az Előfizetőnek lehetősége van egy négyjegyű PIN kód segítségével bizonyos tartalmakat letiltani, az arra fel nem jogosítottak számára hozzáférhetetlenné tenni. A PIN kódot az Előfizető adhatja meg a TV megfelelő menüpontjában, s azt bármikor lehetősége van megváltoztatni. A kód segítségével védetté tehetők bizonyos csatornák, de az Előfizetőnek lehetősége van meghatározott korhatár szerinti besorolású tartalmakat is zárolni. További lehetőség a kód segítségével a Videotékában történő vásárlást és a fizetős szolgáltatások elérését is letiltani. A védett műsorok rögzítéséhez nincs szükség a titkos kód megadására, de a rögzített műsor megtekintése a kód nélkül nem lehetséges.

### Szoftverfrissítés

A Szolgáltató a szolgáltatás minőségi javulásának, illetve a szolgáltatással elérhető funkciók bővítésének érdekében bizonyos időközönként az IPTV vevőegységen futó szoftvert a szolgáltatás részeként frissíti. A szoftverfrissítés a vevőegység kikapcsolt állapotában — amennyiben az adott időpontban nincs futó alkalmazás — automatikusan történik. Ha a szolgáltatás használatban van, úgy a rendszer felajánlja az Előfizetőnek, hogy a szoftver frissítése csak egy későbbi időpontban történjen meg. A szoftverfrissítéssel kapcsolatban az Előfizetőt semmilyen kötelezettség nem terheli.

#### 4. melléklet

#### Minőségi mutatók és célértékek

Megnevezés	Meghatározás	Mérési módszer	Célérték
Új hozzáférés létesítési idő [megkezdett naptári nap]	A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek az esetek 80%-ban teljesített határideje.	Számítással, a létesítési idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja Létesítési idő: Az adatgyűjtési időszakban megvalósult létesítés időpontja és az érvényes megrendelés időpontja között eltelt idő. Érvényesnek tekinthető a megrendelés, ha azt mindkét fél elfogadta azaz az előfizetői szerződés létrejött."	$\leq 30$
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje [megkezdett óra]	A szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ban teljesített határideje.	Számítással, a hibaelhárítási idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja Hibaelhárítási idő: 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.	$\leq 72$
Bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének határideje [megkezdett naptári nap]	A bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ban teljesített határideje.	Számítással, a díjreklamációk kivizsgálási ideje szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja. Díjreklamációk kivizsgálási és elintézési ideje: A díjreklamációknak a szolgáltatónál történt nyilvántartásba vételétől számítva az előfizető tájékoztatásáig eltelt idő.	Nem értelmezhető, mert a szolgáltatás nem forgalom-méréses.
Szolgáltatás rendelkezésre állása [%]	A szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartamának és a teljes elvi szolgáltatási időtartam aránya.	A szolgáltatás-kiesés teljes időtartama és a teljes elvi szolgáltatási időtartam hányadosát ki kell vonni 1-ből és az eredményt szorozni kell 100-zal.	$\geq 95$
Ügyfélszolgálati ügyintéző adott időn belüli bejelentkezésének aránya [%]	Az ügyfélszolgálati munkahelyekre érkező 120 másodpercen belüli jelentkezések aránya.	A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén. A bejelentkezési arány mérési alapja a hívás felépítéséhez szükséges címinformációk vételének pillanatától- kezelői végberendezéseken, vagy a hozzá kapcsolódó hálózaton, hívássoroló rendszer alkalmazása esetén a kezelői bejelentkezést igénylő menüpont hívó általi kiválasztását követően - az ügyintéző személyes bejelentkezéséig eltelt időtartam (A beszélgetés már nem tarozik bele.)	$\geq 75$
Vivőszint [dB $\mu$ V]	Valamennyi csatorna vivőszintjének – az előfizetői hozzáférési ponton végzett méréssel – az esetek 80%-ában teljesített értéke.	Mérési pontonként valamennyi átvitt csatorna vivőszintjét meg kell mérni és a legalacsonyabb szintet kell mérési eredménynek tekinteni. A mérési eredményeket	Az IP hálózaton történő digitális technológián alapuló műsorelosztás

<b>Megnevezés</b>	<b>Meghatározás</b>	<b>Mérési módszer</b>	<b>Célérték</b>
		növekvő sorrendbe kell helyezni és az esetek 80%-ában teljesített értéket kell teljesítési értéknek tekinteni.	esetében a mutató nem értelmezhető
Jelszintkülönbségek az előfizetők hozzáférési ponton [dB]	A szomszédos televíziós csatornák közötti legnagyobb jelszintkülönbségnek - az előfizetői hozzáférési ponton végzett méréssel - az esetek 80%-ában teljesített értéke.	A szabvány szerint meghatározott számú méréssel történik. (MSZ EN 50083-7:1998) A mutatót az előfizetői átadási ponton kell mérni, spektrumanalizátorral.	Az IP hálózaton történő digitális technológián alapuló műsorelosztás esetében a mutató nem értelmezhető,
Vivő/zaj viszony [dB]	Vivő/zaj viszonynak – az előfizetői hozzáférési ponton végzett méréssel - az esetek 80%-ában teljesített értéke.	A szabvány szerint meghatározott számú méréssel történik. (MSZ EN 50083-7:1998) A mutatót az előfizetői átadási pontján mérővevővel kell mérni.	Az IP hálózaton történő digitális technológián alapuló műsorelosztás esetében a mutató nem értelmezhető,

5. számú melléklet

Igénybejelentés befogadásához szükséges csatolandó iratok és az Előfizető szervezeti formájától függően megadandó adatok

Szervezeti forma	Csatolandó irat	A szerződéskötéshez szükséges további adat
<i>Gazdasági társaság közkereseti társaság (kkt.), bt. kft. rt. közös vállalat (kv.)</i>	60 napnál nem régebbi cégkivonat, képviselő aláírási címpéldánya	cégjegyzékszám
<i>Alapítvány</i>	megyei bíróság nyilvántartásba vételi határozatának másolata	nyilvántartási szám, nyilvántartó bíróság neve
<i>Egyesülés</i>	60 napnál nem régebbi cégkivonat, képviselő aláírási címpéldánya	cégjegyzékszám
<i>Egyesület (párt, más társadalmi szervezet)</i>	megyei bíróság nyilvántartásba vételi határozatának másolata	nyilvántartási szám, nyilvántartó bíróság neve
<i>Erdőbirtokossági társulat</i>	60 napnál nem régebbi cégkivonat, képviselő aláírási címpéldánya	cégjegyzékszám
<i>Európai gazdasági egyesülés (ege)</i>	60 napnál nem régebbi cégkivonat, képviselő aláírási címpéldánya	cégjegyzékszám
<i>Fióktelep</i>	60 napnál nem régebbi cégkivonat, képviselő aláírási címpéldánya	cégjegyzékszám
<i>Kereskedelmi képviselet</i>	60 napnál nem régebbi cégkivonat, képviselő aláírási címpéldánya	cégjegyzékszám
<i>Költségvetési szerv</i>	Törzskönyvi nyilvántartás másolata	törzskönyvi szám, tk. nyilvántartó szerv neve
<i>Közhasznú társaság (kht)</i>	60 napnál nem régebbi cégkivonat, képviselő aláírási címpéldánya	cégjegyzékszám
<i>Közoktatási intézmény</i>	Jegyző nyilvántartásba vételi határozatának másolata, v. törzskönyvi nyilvántartás másolata	nyilvántartási szám, nyilvántartó szerv neve
<i>Magánnyugdíjpénztár</i>	megyei bíróság nyilvántartásba vételi határozatának másolata	nyilvántartási szám, nyilvántartó bíróság neve
<i>Onkéntes kölcsönös biztosító pénztár (ö. nyugdíjpénztár, ö. egészségpénztár, ö. önszegélyező pénztár)</i>	megyei bíróság nyilvántartásba vételi határozatának másolata	nyilvántartási szám, nyilvántartó bíróság neve
<i>Szövetkezet</i>	60 napnál nem régebbi cégkivonat, képviselő aláírási címpéldánya	cégjegyzékszám

<i>Ügyvédi iroda</i>	területi kamara nyilvántartásba	nyilvántartási szám,
	vételi határozatának másolata	nyilvántartó kamara neve
<i>Vállalat, leányvállalat</i>	60 napnál nem régebbi cégkivonat, képviselő aláírási címpéldánya	Cégjegyzékszám
<i>Végrehajtói iroda</i>	60 napnál nem régebbi cégkivonat, képviselő aláírási címpéldánya	Cégjegyzékszám
<i>Vízgazdálkodási társulat</i>	60 napnál nem régebbi cégkivonat, képviselő aláírási címpéldánya	Cégjegyzékszám

## Függelék

### A Szolgáltatás keretén belül biztosított programcsomagok

A Szolgáltatás keretében a Felek az alábbi programcsomagokat nyújtják a Végfelhasználók részére:

Csatornanev	Közzel- gálati	Alapcsomagok		Tematikus csomagok								Extra	HBO csomagok		HD csomag	
		Max	Családi	XXX	World	Music	Child	Sport	Doku	Word	Film		HBO Pak	HBO MaxPak		
1 m1	1	1	1											1		
2 m2	1	1	1											1		
3 Duna TV	1	1	1											1		
4 Duna II. Autonómia	1	1	1											1		
5 TV2	1	1	1											1		
6 RTL Klub	1	1	1											1		
7 Viasat3	1	1	1											1		
8 ATV	1	1	1											1		
9 Hír TV	1	1	1											1		
10 Sport 1	1	1	1											1		
11 VIVA	1	1	1											1		
12 film+	1	1	1											1		
13 Movies24	1	1	1											1		
14 LifeNetwork	1	1	1											1		
15 OzoneNetwork	1	1	1											1		
16 CNN International	1	1	1											1		
17 FEM3	1	1	1											1		
18 BBC Entertainment	1	1	1											1		
19 poén!	1	1	1											1		
20 Story5	1	1	1											1		
21 4! story TV	1	1	1											1		
22 Pro4	1	1	1											1		
23 Reflektor	1	1	1											1		
24 Eurosport	1	1	1											1		
25 Hálózat TV	1	1	1											1		
26 Spektrum Home	1	1	1											1		
27 Muzsika	1	1	1											1		
28 TV6	1	1	1											1		
29 MTV Hungary	1	1	1											1		
30 Comedy Central	1	1	1											1		
31 Mezzo					1									1		
32 PAX TV	1	1	1											1		
33 Zone Romantica	1	1	1											1		
34 Sport2	1	1	1											1		
35 AXN	1	1	1											1		
36 Universal Channel	1	1	1											1		
37 COOL	1	1	1											1		
38 Echo TV	1	1	1											1		
39 Spektrum	1	1	1											1		
40 National Geographic Channel	1	1	1											1		
41 Da Vinci Learning	1	1	1											1		
42 Sport M	1	1	1											1		
43 Discovery Channel	1	1	1											1		
44 TV Paprika	1	1	1											1		
45 Travel Channel	1	1	1											1		
46 Mnimax	1	1	1											1		
47 Cartoon Network/TCM	1	1	1											1		
48 Disney Channel	1	1	1											1		
49 Blue Hustler	1	1	1											1		
50 Animal Planet	1	1	1											1		
51 Sport Klub	1	1	1											1		
52 Eurosport2	1	1	1											1		
53 National Geographic Wild	1	1	1											1		
54 ID Investigation Discovery	1	1	1											1		
55 Private Spice					1									1		
56 Daimaj TV	1	1	1											1		
57 Hustler TV	1	1	1											1		
58 Yacht & Sail								1						1		
59 Discovery World					1									1		
60 Discovery Science					1									1		
61 Discovery Travel and Living					1									1		
62 Viasat History					1				1					1		
63 Viasat Explorer					1				1					1		
64 The History Channel					1									1		
65 Filmmúzeum					1						1			1		
66 Euronews					1					1				1		
67 SkyNews					1					1				1		
68 MTV Dance						1								1		
69 MTV Hits						1								1		
70 MTV Rocks						1								1		
71 National Geographic Music						1								1		
72 WIT Europe								1						1		
73 KidsCo								1						1		
74 Baby TV									1					1		
75 Nickelodeon										1				1		
76 Boomerang											1			1		
77 JimJam														1		
78 HBO														1	1	
79 HBO2														1	1	
80 HBO Comedy														1	1	
81 Cinemax														1	1	
82 Cinemax2														1	1	
83 HBO HD																1
84 Eurosport HD																1
85 Natgeo HD																1
86 m1 HD																1
87 m2 HD																1
88 Filmbox HD																1
89 The History Channel HD																1
90 Extreme Sports Channel																1
91 Fishing & Hunting					1									1		
92 EurosportNews														1		
93 ESPN Amerika														1		
94 Motors														1		
95 Filmbox Plus			1											1		
96 Film+2														1		
97 Sorozat+		1	1											1	1	
98 Playboy TV					1									1		
99 AXN Crime										1				1	1	
100 AXN SciFi										1				1	1	
101 TVE											1					
102 RTL											1					
103 SAT1											1					
104 Kika											1					
105 ZDF											1					
106 Rai Uno											1					
107 RTR Planeta											1					
108 ARD											1					
109 TV5 Monde											1					
Csatornaszám	4	29	55	5	10	5	5	6	4	11	5	77	3	5	6	

2011. április 1-től a TV6 Viasat6 néven folytatja, 2011. április 15-étől a Deko neve Spektrum Home.