Canal+ Distribution Hungary Kft.
VEZETÉKES MŰSORTERJESZTÉSI SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSÁRA VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI

HATÁLYOS: 2023. november 15.
UTOLSÓ MÓDOSÍTÁS IDŐPONTJA: 2023. október 15.

Canal+ Distribution Hungary Kft.
Levelezési cím: 1138 Budapest, Váci út 127. D. ép. 4. em.
Nyilvántartási szám a Fővárosi Törvényszék Cégbírósága; Cg.:01-09-402727

Canal+ Distribution Hungary Kft.
vezetékes műsorterjesztési szolgáltatás nyújtására
vonatkozó
Általános Szerződési Feltételei

Tartalomjegyzék

1. Általános adatok, elérhetőség 6

1.1. A Szolgáltató neve és címe 6

1.2. A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők 6

1.3. A Szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) 6

1.4. A Szolgáltató Internetes honlapjának címe 6

1.5. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége 6

2. Az Előfizetői Szerződés megkötése és feltételei 6

2.1. Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei 6

2.1.1. Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás 6

2.1.2. Az Előfizetői Szerződés létrejöttének módja 8

2.1.3. Az Egyedi Előfizetői Szerződés kötelező tartalmi elemei 9

2.1.4. Az Előfizetői Szerződés megkötésének egyéb szabályai 9

2.2. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája 10

2.3. Az Előfizetői Szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a Szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai 10

2.3.1. A Szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, ... 10

2.3.2 A Szolgáltatás rendeltetésszerű használata 11

2.4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő 11

2.5. A szolgáltatás létesítésére vonatkozó egyéb szabályok 11

2.6. Mobil internet-hozzáférés, műholdas műsorterjesztési szolgáltatásra kötött előfizetői szerződés esetén a felmondás feltételeiről 12

2.7 Alkalmazandó jogszabályok 12

3. A Szolgáltatás tartalma 12

3.1. A Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatás leírása 12

3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe 13

3.3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használatára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre, és az információk felhasználására vonatkozó leírás 13

3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e 13

3.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye 13

4. A Szolgáltatás minősége, biztonsága ... 13

4.1. Az Szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei ... 13

4.2. Amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalommérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése ... 13

4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a hálózat és szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet ... 13

4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei ... 14

4.4.1. A csatlakoztatás feltételei ... 14

4.4.2. Az Előfizetői Hozzáférési Pont ellenőrzésének és a Hibaelhárításának a lehetővé tétele ... 14

5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése: ... 14

5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei ... 14

5.1.1. Általános szabályok ... 14

5.1.2. Az Előfizető által kérhető, illetve az Előfizető érdekkörében felmerülő szüneteltetés szabályai ... 14

5.1.3. Szolgáltató érdekkörében felmerülő vagy mindkét fél érdekkörén kívül eső okból történő szüneteltetés ... 15

5.1.4. Rendszeres karbantartás ... 15

5.2. Az Szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződtetett forgalom korlátozásának, a Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósítás módjai ... 15

5.3. A Szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei ... 16

6. Ügyfélkapcsolat, Hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták ... 17

6.1. Hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a Hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a Hiba elhárítására vonatkozó eljárás ... 17

6.1.1. A Hibaelhárítás módja ... 17

6.1.2. A karbantartási szolgáltatások biztosítása ... 19

6.2. Az Előfizető jogai a Szolgáltatás hibás teljesítése esetén ... 19

6.2.1. Az Szolgáltatás minőségével kapcsolatos viták ... 19

6.3. Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése) ... 19

6.3.1. Számlapanaszok intézése ... 19

6.4. Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje ... 20

6.4.1. Az ügyfélszolgálat működése ... 20

6.4.2. Az Ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje ... 20

6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele ... 21

6.6. Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok,

békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik (cím, telefonszám, egyén elérhetőség) feltüntetése 21
7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér: 21
7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjcsomagok, Hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, a szerződés megszűnése, módosítása, a Szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj 21
7.1.1. Havi előfizetési díjak 21
Havi előfizetési díj 21
Csökkentett előfizetési (szüneteltetési) díj 22
7.1.2. Egyszeri díjak 22
7.1.3. Számla kiállításának ideje, módja, gyakorisága 22
7.1.4. A díjfizetés módja és ideje, a díjkiegyenlítés határideje 22
7.1.5. Kedvezmények 23
7.1.5.1. Határozott időtartamú szerződéshez fűződő kedvezmény 23
7.1.5.2. Határozatlan időtartamú szerződéshez fűződő kedvezmény 23
7.1.6. Késedelmi kamat 24
7.2. A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések 24
7.2.1. Fizetési módok 24
7.2.2. Elszámolás rendje 24
7.3. A kártérítési eljárás szabályai 25
7.4. Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai 25
7.4.1 Az Előfizetőt megillető kötbér mértéke, értesítés a kötbérről 25
7.4.1.1. A Szolgáltatás nyújtásának késedelmes (az ÁSZF 2.4. pontjában meghatározott határidőhöz képest) megkezdése esetén a kötbér összege: 25
7.4.1.2. Az áthelyezés késedelmes teljesítése esetén (ÁSZF 12.2.1 pontja) a kötbér összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada, áthelyezési díj hiányában minden megkezdett késedelmes nap után az Előfizetői Szerződés szerinti díjcsomagra az ÁSZF-ben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, vagy előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa. 25
7.4.1.3. A Szolgáltatás bármely okból történő korlátozása megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén (ÁSZF 5.2 pontja) a kötbér mértéke 25
7.4.1.4. A Hibabejelentés kapcsán elvégzett vizsgálatról és a Hiba elhárításáról történő előfizetői értesítés, illetve a Hiba kijavításának késedelmes teljesítése esetén (ÁSZF 6.1.1. pontja) a kötbér mértéke a vetítési alap 25
7.4.1.5. Az Előfizető értesítése a kötbérről, a kötbér teljesítése 26

Ha az Előfizetőt megillető kötbér összege meghaladja az előfizetői szerződés szerinti havi vagy időszaki díj hatszorosát, a szolgáltató a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben fizeti meg. 26

8. A számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások részletes szabályai 26

9. Szerződés időtartama 26

10. Adatkezelés, adatbiztonság 27

10.1. A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama 27

10.2. Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről 27

11. Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékre, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtására, értéknövelt szolgáltatások nyújtására, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítésére, üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésére, tételes számlamelléklet, hívásrészletező igénylésére, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra, egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok) 27

12. Az Előfizetői Szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei 27

12.1 A Szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással az Előfizetőt megillető jogok 28

12.1.1. A Szolgáltató egyoldalú módosítási joga 28

12.1.2. Az Előfizetők tájékoztatása 30

12.1.3. Az Előfizetőt az Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogok 31

12.1.4. A Szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás egyéb szabályai határozott idejű Előfizetői Szerződés esetén 31

12.2. Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje 31

12.2.1. Áthelyezés 32

12.2.2. Átírás 32

b) az Előfizető elhunyt és az örököse az Előfizetői Hozzáférési Ponton továbbra is igénybe kívánja venni a szolgáltatást 33

12.2.3 Csomagmódosítás 33

12.3. Szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei 34

12.3.1. A Szolgáltatói felmondás alaki és tartalmi követelményei 34

12.3.2. A Szolgáltató rendes felmondása 34

12.3.3. A Szolgáltató rendkívüli felmondása az Előfizető szerződésszegése miatt 34

12.3.4. A Szolgáltató rendkívüli felmondása az Előfizető Díjtartozása miatt 35

12.3.5. A 12.3.3. és 12.3.4. pont szerinti Szolgáltatói felmondás közös szabályai 35

12.4. Az Előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei 35

12.5 Egyéb Előfizetői Szerződés megszűnési esetek és feltételeik 36

13. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei: 37

13.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség 37
13.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata 37
13.3. A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek 37
13.3.1 Az Előfizető kötelezettségei a szerződés megszűnése esetén 38
13.4. Az adatváltozás bejelentése 38
15. Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások felsorolása, valamint - amennyiben a szolgáltató fel kívánja tüntetni - az Eht. 132. § (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok, továbbá a kiegészítő médiaszolgáltatások felsorolása és meghatározása 38
16. A fogyatékossággal élő végfelhasználók számára nyújtott termékek és szolgáltatások részletei és tájékoztatás az ezekkel kapcsolatos aktuális információk elérhetőségéről 38
1. sz. Melléklet: A szolgáltatás területi lefedettsége és a hozzájuk tartozó ügyfélszolgálati irodák elérhetőségei 39
2. . sz. Melléklet: Csatornakiosztás, programcsomagok, frekvencialista 42
3. . sz. Melléklet: Szolgáltatási díjak 46
3.1 Műsorterjesztési szolgáltatás díjai a szolgáltatási területeken 46
3.2 Adminisztrációs díjak, egyéb díjak, kedvezmények 47
4. sz. melléklet: Minőségi célértékek 49
4.1 Egyedi szolgáltatás minőségi követelmények 49
4.2 Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények 49
4.3 A szolgáltatás vállalt minőségi célértékei 50
5. sz. Melléklet: A Felügyeleti szervek elérhetősége (címe, telefonszáma, egyéb elérhetőség), Vitarendezési fórumok 52
6. sz. Melléklet: Meghatározások 60
7. sz. Melléklet: Általános Akciók részletes leírása 62
Akciós feltételek Vezetékes Műsorterjesztési szolgáltatásokra új előfizetők részére 62

1. Általános adatok, elérhetőség

1.1. A Szolgáltató neve és címe
Név: Canal+ Distribution Hungary Kft.
Székhely: 1138 Budapest, Váci út 127. D. ép. 4. em.
Levelezési cím: 1138 Budapest, Váci út 127. D. ép. 4. em.
Cégjegyzékszám (vezetve a Fővárosi Törvényszék Cégbíróságán): Cg.: 01-09-402727.

1.2. A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők

1.2.1. Személyesen

Személyes ügyintézés céljából az Ügyfélszolgálati irodák nyitvatartási időben állnak az Előfizetők rendelkezésére. A Szolgáltató által működtetett Ügyfélszolgálati irodák pontos címe az 1. sz. mellékletben érhető el

1.2.2. Telefonon

Telefonon keresztül az Ügyfélszolgálat munkanapokon munkaidőben érhető el, ezt követően üzenetrögzítő működik. A Szolgáltató által működtetett ügyfélszolgálati irodák telefonos elérhetőségeit az 1. sz. melléklet tartalmazza.

1.2.3. Írásban

Postai úton az Ügyfélszolgálati irodák címeire küldött levélben. Az ügyfélszolgálati irodák elérhetőségeit az 1. sz. melléklet tartalmazza.

1.3. A Szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)

Az Ügyfélszolgálatokhoz tartozó hibabejelentő elérhetőségeit az 1. sz. melléklet tartalmazza.

1.4. A Szolgáltató Internetes honlapjának címe
A Szolgáltató Honlapjának címe: www.directone.hu

1.5. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége
A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételeit a személyes ügyfélszolgálatán, és Honlapján közzéteszi.

2. Az Előfizetői Szerződés megkötése és feltételei

2.1. Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei

2.1.1. Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás
Az Előfizetői Szerződés az egyedi Előfizetői Szerződésből, valamint a jelen Általános Szerződési Feltételekből áll. Az Előfizetői Szerződés részét képezik továbbá a szerződés megkötésekor ilyenként meghatározott egyéb dokumentumok, különösen az Előfizető által kedvezmény igénybevételével összefüggésben megtett nyilatkozatok.

Az Előfizetői Szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató térítésmentesen az Előfizető rendelkezésére bocsátja

a) az előzetes tájékoztatást a Rendeletben meghatározott tartalommal tartós adathordozón, vagy ha azon nem lehetséges, könnyen letölthető dokumentum útján, a fogyatékossággal élők számára - kérésre - akadálymentes formátumban is, továbbá

b) az Előfizetői Szerződés adatainak összefoglalóját tömör és könnyen olvasható formában, a Rendeletben meghatározott dokumentumminta szerint.

Az előzetes tájékoztatás és az előfizetői szerződés adatainak összefoglalója az Előfizető rendelkezésére bocsátott tartalommal válik az Előfizetői Szerződés részévé, kivéve, ha a felek a szerződés megkötésekor egyező akarattal eltérnek azok tartalmától.

Az Ügyfél a jelen ÁSZF-ben meghatározottak szerinti Szolgáltatásra vonatkozó Igénybejelentését a Szolgáltató erre a célra biztosított elérhetőségein, legalább az ÁSZF 2.2. pontja szerinti adatai és nyilatkozatai megadásával teheti meg. Érdeklődésnek minősül, ha az Ügyfél a Szolgáltatótól a Szolgáltató által esetlegesen ilyen célra rendszeresített elektronikus felületen egy meghatározott Szolgáltatásról további tájékoztatást kér. Az elektronikus Érdeklődés nem minősül az Érdeklődéssel érintett Szolgáltatás tekintetében tett Igénybejelentésnek vagy szerződéskötési ajánlatnak. A Szolgáltató az Ügyfél Érdeklődése esetén kérésére az Igénybejelentéshez és így az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges, és a Szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos lényeges, jelen ÁSZF-ben nem szabályozott információkat ügyfélszolgálati elérhetőségein megadja.

Az egyes Szolgáltatás típusokra, illetve csomagokra vonatkozó akciós feltételek, és ÁSZF-ek közzététele nem minősülnek a Szolgáltató által tett szerződéses ajánlatnak, így a Szolgáltatót ezekkel összefüggésben ajánlati kötöttség nem terheli.

A Szolgáltatásra vonatkozó Igény Szolgáltatóhoz történő beérkezését vagy arról történő szolgáltatói tudomásszerzést követően haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül a Szolgáltató értesíti az Ügyfelet arról, hogy

a) az Igény teljesíthető és ezzel egyidejűleg megjelöli a Szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját; vagy
b) az Igényt nem teljesíti.

A Szolgáltató az Igény teljesítését jogosult bármikor megtagadni vagy feltételhez kötni az alábbiak szerint:

a) ha az Igény nem tartalmazza a szerződéskötéshez lényeges és szükséges tartalmi elemeket;
b) a Szolgáltató nyilvántartása szerint az Ügyfélnek a Szolgáltatóval szemben bármely szolgáltatásból eredő tartozása van és az Ügyfél korábban igénybe vett szolgáltatását Szolgáltató az Ügyfél súlyos szerződésszegése miatt, rendkívüli felmondással szüntette meg;
c) az Ügyfél nem járul hozzá önkéntesen a szükséges adatai (pl. számlák) hitelképesség (teljesítőképesség) vizsgálat lefolytatása céljára történő átadásához, vagy a vizsgálat lefolytatásának eredménye okán a Szolgáltató által kért biztosítékot nem szolgáltat.
d) a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki feltételek a kért szolgáltatási címen nem biztosíthatók;
e) az Ügyfél vagy Előfizető Igénybejelentésében a Szolgáltatás megkezdésére a szerződéskötés időpontját 30 nappal meghaladó időpontot jelölt meg;
f) az Ügyfél ugyanazon létesítési címre vonatkozó korábbi Előfizetői Szerződését az Igénybejelentés időpontját megelőző 30 napon belül szüntette meg;
g) az Ügyfél olyan létesítési cím tekintetében kezdeményezi az Előfizetői Szerződés megkötését, amely létesítési címre vonatkozóan a Szolgáltató hatályos Előfizetői Szerződést tart nyilván;
h) az Ügyfél a Szolgáltatások tekintetében – bármely létesítési címen – már hatályos Előfizetői Szerződéssel rendelkezik.

A félreértések elkerülése végett a Szolgáltató rögzíti, hogy a fenti g)-h) pontok esetén Kiegészítő vagy Prémium szolgáltatásokra vonatkozó Előfizetői Szerződés megkötését Alap szolgáltatásokra vonatkozó Előfizetői Szerződés megléte nem korlátozza.

A Szolgáltató jogosult a nevében eljáró személyek képviseleti jogosultságát korlátozni, illetve eltérő tartalommal meghatározni, különös tekintettel szerződés megkötésére, módosítására, megszüntetésére való jogosultság, szerződéses jognyilatkozatok megtétele tekintetében. A Szolgáltató képviseletében eljáró személyek az Ügyfeleket és Előfizetőket – korlátozott képviseleti jog fennállása esetén - tájékoztatják képviseleti jogosultságuk köréről. A Szolgáltató szerződéses partnerei a Szolgáltató nevében nem jogosultak az Előfizetővel szerződést kötni, továbbá nem jogosultak az Előfizetői Szerződést módosítani vagy megszüntetni, vagy az Előfizetői Szerződéssel kapcsolatosan bármilyen jognyilatkozatot megtenni. A Szolgáltató szerződéses partnerei ugyanakkor jogosultak a Szolgáltató jelen ÁSZF szerinti Szolgáltatásai nyújtásában a harmadik személyként közreműködni.

2.1.2. Az Előfizetői Szerződés létrejöttének módja

A Felek az Előfizetői Szerződést írásban, szóban (így különösen telefonon keresztül) vagy ráutaló magatartással köthetik meg. A Szolgáltató jogosult meghatározni, hogy valamely Szolgáltatás típus vagy csomag tekintetében kizárólag az általa kijelölt formában köt szerződést. Az Előfizetői Szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató köteles igazolható módon (rögzített hívásban szóban, illetve írásban) tájékoztatást adni a határozatlan és a határozott idejű előfizetői szerződés megkötésének lehetőségéről, és igazolható módon bemutatni azok részletes feltételeit. A tájékoztatás elmaradása esetén az Előfizetői Szerződésben az Előfizetőt érintő, a határozott idejű Előfizetői Szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

A határozott idejű Előfizetői Szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató igazolható módon (rögzített hívásban szóban, illetve írásban) köteles tájékoztatni az Előfizetőt a határozott idejű Előfizetői Szerződés teljes időtartama alatt minimálisan terhelő valamennyi költség összegéről szolgáltatásonként, vagy szolgáltatáselemenként külön-külön, valamint összesítve. Költség különösen az Előfizetői Szerződés keretében a belépési díj, a díjcsomag havi vagy időszaki díja, valamint az Előfizetői Szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszony keretében végberendezés vagy egyéb eszköz értékesítése esetén a végberendezés vagy egyéb eszköz ára, részletvétel esetén a kezdőrészlet, a további részletek, a kamatok és egyéb díjak megjelölésével, bérbeadása esetén a bérleti díj, használatának más módon történő átengedése esetén a használati díj. A tájékoztatás elmaradása esetén az Előfizetői Szerződésben az Előfizetőt érintő, a határozott idejű Előfizetői Szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

Az Előfizetői Szerződés

- jelenlévők között – különösen az ügyfélszolgálati helyiségben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében – az Előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának megtételével,
- távollevők között az Előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának hatályosulásával jön létre.

Szerződéskötésre irányuló, ráutaló magatartással tett jognyilatkozatnak kizárólag az a tevőleges magatartás minősül, amely minden kétséget kizáróan kifejezi az Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló akaratot. A nyilatkozattétel elmulasztása, vagy valamilyen magatartástól tartózkodás nem minősül Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatnak.

Ráutaló magatartással történő szerződéskötésnek minősül különösen, ha az Előfizető oly módon fogadja el a Szolgáltató szolgáltatás nyújtásában megnyilvánuló szerződéses Ajánlatát, hogy az igénybe vett Szolgáltatás díját vagy az annak igénybevételéhez szükséges Beltéri egységet a Szolgáltatótól átveszi, a Szolgáltatás Hozzáférési Pont kiépítését lehetővé teszi és elfogadja, illetőleg kiegészítő szolgáltatások díját megfizeti, vagy a Szolgáltatást egyébként ténylegesen igénybe veszi.

Elektronikus úton kötött szerződés esetében az egyedi szerződés írásbelinek nem minősülő magyar nyelvű elektronikus úton, távollevők között kötött szerződésnek minősül, mely a vonatkozó jogszabályok szerint rögzítésre kerül. A folyamat során a Honlapon közzétett tájékoztatás szerint lehetséges kijavítani az adatok rögzítése során felmerült hibákat, amelyet legkésőbb a megrendelési összesítőben lehet azonosítani. A rendelési folyamat végén az adott folyamatra vonatkozó, a Honlapon közzétett tájékoztatóban foglaltak szerinti pillanatban jön létre és lép hatályba a szerződés, amivel a megrendelésben foglaltak szerint vállal fizetési kötelezettséget az Előfizető.

Az elektronikus úton történő szerződéskötés esetén a Szolgáltató köteles haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül az előfizetői szerződés létrejöttét elektronikus úton visszaigazolni és az előfizetői szerződést maradandó módon rögzíteni. Az előfizetői szerződést a Szolgáltató a rögzítéstől számított 5 napon belül köteles az előfizetőnek elektronikus levélben megküldeni, vagy az előfizetői szerződéshez történő hozzáféréséhez szükséges adatokat elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus úton megadni. Az elektronikus levélcím illetve telefonszám megadásával az Előfizető ezek mint értesítési, kapcsolattartási elérhetőségek használatához hozzájárul függetlenül a szerződéskötés módjától.

Az Előfizetői Szerződés szóban vagy ráutaló magatartással történő megkötése esetén az Előfizetői Szerződés megkötését vagy a hatálybalépését követően a Szolgáltató legfeljebb 8 napon belül az Előfizetői Szerződést átadja az Előfizetőnek, ha arra az Előfizetői Szerződés megkötését vagy a hatálybalépését megelőzően nem került sor. A szolgáltató a dokumentumot ingyenesen, a felek megegyezése szerinti tartós adathordozón, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában bocsátja az előfizető rendelkezésére.

Az Előfizető az Előfizetői Szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követő 1 éven belül évente egyszer ingyenesen kérheti az Előfizetői Szerződés általa megjelölt időpontjában hatályos tartalmáról szóló, legalább a lenti 2.1.3 pont szerinti elemeket tartalmazó dokumentum átadását. E dokumentumot a Szolgáltató a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül ingyenesen tartós adathordozón, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában köteles az Előfizető rendelkezésére bocsátani.

Ha az Előfizető képviseletében harmadik személy az Előfizetővel már hatályban lévő (bármely módon létrejött) előfizetői szerződés Ügyfél- számának és az Előfizető ügyfélszolgálat által kért személyes adatainak megadásával az Előfizető javára újabb előfizetői szerződés megkötését kezdeményezi, a Szolgáltató a harmadik személyt az Előfizető által szerződéskötésre meghatalmazott képviselőnek tekinti. Ez a rendelkezés nem alkalmazható, ha az Előfizető a Szolgáltatóval közölt írásbeli nyilatkozatban eltérően rendelkezett.

Az Alap szolgáltatásokra és azok mellett igénybe Prémium szolgáltatásokra külön Előfizetői Szerződések jönnek létre, utóbbiak megkötésének és hatályban tartásának feltétele valamely Alap szolgáltatásra vonatkozó Előfizetői Szerződés megléte. A Prémium szolgáltatásra vonatkozó Előfizetői Szerződés megszűnése az Alap szolgáltatásra kötött Előfizetői Szerződés hatályát nem érinti.

Az Előfizető az általa igénybe vett Alap szolgáltatásról (csomagról) másik Alap szolgáltatásra (csomagra) kétoldalú, közös megegyezésen alapuló szerződésmódosítás útján válthat.

2.1.3. Az Egyedi Előfizetői Szerződés kötelező tartalmi elemei

Az egyedi Előfizetői Szerződés kötelező tartalmi elemei:

a) a 2.2. pontban meghatározott adatok;
b) amennyiben értelmezhető, az Előfizető által egyértelműen eldönthető, igen vagy nem nyilatkozatok (a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásával, az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítése és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésével, a tételes számlamelléklet, vagy a hívásrészletező igénylésével, az előfizetői névjegyzékkel, az egyéni előfizetői minőséggel, a mikro-, kisvállalkozási és közhasznú minőséggel, az Eht. 4. § (1) bekezdése szerinti hozzájárulással, az elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben foglalt értesítés elfogadásával kapcsolatos nyilatkozatok).

A Szolgáltató az egyedi Előfizetői Szerződés mindenkor alkalmazott teljes szövegét Honlapján megjeleníti.
Az Előfizetői Szerződés a Szolgáltató aláírása nélkül, vagy a Szolgáltató képviselőjének szkennelt aláírásával ellátva is hiteles és érvényes.

2.1.4. Az Előfizetői Szerződés megkötésének egyéb szabályai

Az Ügyfél a Szolgáltatás Hozzáférési Pont létesítését olyan ingatlanba kérheti, melyet jogszerűen használ, és ahol a szerződésből fakadó kötelezettségeinek – például, de nem kizárólagosan ellenőrzés, Hibaelhárítás biztosítása – eleget tud tenni.
Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatást nem saját tulajdonát képező ingatlanban kívánja igénybe venni, úgy köteles nyilatkozni az ingatlanhasználat jogszerűségéről.

Ha a felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, a természetes személy Előfizető a szerződéskötéskor köteles nyilatkozni arról, hogy a szolgáltatást Egyéni vagy Üzleti Előfizetőként kívánja igénybe venni. Ha az előfizetői szerződést nem írásban kötik, a szolgáltató köteles biztosítani, hogy az előfizető egyszerű módon és ingyen megtehesse az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát. A nyilatkozat megtételének, módosításának és visszavonásának feltételeit a jelen ÁSZF 11. fejezete tartalmazza.

A nem természetes személy Előfizető kizárólag írásbeli Előfizetői Szerződés megkötésére jogosult, a képviseleti jogosultsággal rendelkező vagy az általa írásban felhatalmazott személy által, a jogosultság megfelelő igazolásával. Az igazolás abban az esetben tekintendő megfelelőnek, ha a képviselője bemutatja az Előfizető bejegyzéséről szóló

cégbírósági határozatot, illetve 30 napnál nem régebbi cégkivonatot, valamint a képviseletre jogosult(ak) aláírási címpéldányát, képviselő meghatalmazása esetén a meghatalmazást.

Amennyiben az Előfizetői Szerződésben az Előfizető és a Számlafizető személye eltérő, úgy az Előfizetői Szerződésben vállalt jogok és kötelezettségek teljesítéséért a Szolgáltató irányába az Előfizető és a Számlafizető egyetemlegesen felelnek.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az Előfizető által megadott adatok valódiságát ellenőrizze. Amennyiben az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatokat az Előfizető nem, vagy hamisan adja meg, ideértve különösen az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésének helyét, továbbá, ha az Előfizetői minőségére (egyéni vagy üzleti előfizető) vonatkozó nyilatkozatát nem adja meg, úgy a Szolgáltató a szerződéskötést, és/vagy a Szolgáltatás Hozzáférési Pont létesítését megtagadhatja.

Az Előfizetői Szerződés megkötését megelőzően Szolgáltató annak érdekében, hogy meggyőződjön az Ügyfél fizetési készségéről és képességéről, jogosult az Ügyfél hitelképességének (teljesítőképességének) vizsgálatára. A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötése előtt és annak hatálya alatt bármikor jogosult az Előfizető hitelképességét (teljesítőképességét) vizsgálni, és az Előfizetőtől az ehhez szükséges információkat, illetőleg ezt igazoló okmányokat kérni. A Szolgáltató jogosult a fenti dokumentumok hitelességének ellenőrzésére és felszólíthatja az Előfizetőt azok érvényességének igazolására. A vizsgálat eredményének függvényében a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás igénybevételét előleg vagy vagyoni biztosíték (az Előfizetői Szerződés teljesítését biztosító mellékkötelezettség – a Szolgáltató mérlegelésétől függően előleg, óvadék, kezesség, bankgarancia) adásához kötni. Kivételt képez ez alól, amikor az Előfizető saját elhatározásából a Szolgáltatás igénybevétele előtt a Szolgáltató által meghatározott összeget előlegként a Szolgáltatónál befizeti. Ebben az esetben az Előfizető a Szolgáltatást az előleg értékéig veheti igénybe. A Szolgáltató az előleget saját mérlegelési jogkörében meghatározott idő, de legfeljebb 3 befizetett számla kiegyenlítését követően az Előfizető ügyfélszámláján jóváírja és a jóváírást követően igénybe vett Szolgáltatások díját – az előlegként befizetett összeg értékéig – folyamatosan beszámítással rendezi.

2.2. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája

a) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye;
b) az Előfizető számlázási címe, pénzforgalmi számlaszáma;
c) az egyéni Előfizető születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve;
d) az Előfizető képviselőjének a)-c) pont szerinti adatai;
e) nem egyéni Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma;
f) az Előfizető személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványának típusa és száma;
g) az Előfizető lakcímet igazoló hatósági igazolványának száma;
h) az Előfizetői hozzáférési pont helye;
i) kapcsolattartásra, értesítésre alkalmas elérhetőségek (elektronikus kapcsolattartásra vonatkozó előfizetői hozzájárulás esetén e-mail cím, illetve kapcsolattartásra alkalmas telefonszám).

2.3. Az Előfizetői Szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a Szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

A Szolgáltató a Szolgáltatásokra vonatkozóan 18 év alatti személlyel Előfizetői Szerződést nem köt.

2.3.1. A Szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei,

- A Digitális Kábeltévé szolgáltatása a DVB-C szabvány alapján történik. Csak az ezzel kompatibilis TV készülékekkel tud működni. A készülék hangolásakor csak a Digitális TV (DTV) csatornákat kell keresni. A beállítás során érdemes megadni a TV készüléknek az alábbi paramétereket:
- Frekvencia 474.000kHz 626.000kHz-ig
- Moduláció: QAM256
- Jelsebesség: 6952 Ks/s

Szolgáltató által biztosított műsorterjesztési Szolgáltatás igénybevételének nincsen időbeli korlátja.

2.3.2 A Szolgáltatás rendeltetésszerű használata

Az Előfizető a Szolgáltatást a 2.3.1 pontban meghatározott műszaki feltételekkel, rendeltetésszerűen köteles használni. Nem rendeltetésszerű a használat különösen, ha

a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető megfelelőség tanúsítvánnyal nem rendelkező Végberendezést, vagy nem megfelelő interface-szel rendelkező Végberendezést csatlakoztat;
b) a szolgáltatást igénybe vevő Előfizető az Szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja;
c) az Előfizető a műsorjelet jogosulatlanul vételezi, azt harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja;
d) a Szolgáltatást nyilvános előadás keretében, erre való jogosítás nélkül felhasználja.

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

Az Előfizetői Szerződés alapján a Szolgáltató

a) legfeljebb az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy
b) a felek által az Előfizetői Szerződésben megjelölt későbbi időpontban,

köteles a Szolgáltatás nyújtását megkezdeni.

Ha a Szolgáltatás nyújtásának megkezdése a fenti a)-b) pontok szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges, a felek megállapodhatnak a Szolgáltatás megkezdésének újabb időpontjában.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha az Ügyfél / Előfizető a Szolgáltatóval előzetesen egyeztetett időpontban az Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítése, illetve a helyszíni csatlakoztatás, beállítás feltételeit (különösen az ingatlanba való bejutást) nem biztosítja, valamint, ha Vis Maior, vagy az Ügyfél, illetve harmadik személy magatartása miatt a csatlakozás nem vagy csak késve valósulhat meg.

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést felmondani, ha az abban megjelölt Szolgáltatást, vagy Előfizetői Hozzáférési Pontot objektív, az Előfizetői Szerződés megkötésekor a Szolgáltató által bármely okból nem ismert műszaki ok miatt nem képes nyújtani illetve létesíteni.

Amennyiben az Előfizető az Előfizetői Hozzáférési Pontot maga építi ki, úgy a Szolgáltatás telepítésére vonatkozó itt meghatározott kötelezettségek (ideértve a Szolgáltatás telepítésére előírt időbeni minőségi célértéket is) a Szolgáltatót nem terhelik. A kültéri és Beltéri egység Előfizető általi telepítéséből eredő esetleges hibás vételért vagy az Előfizető általi telepítéssel kapcsolatosan felmerülő egyéb szolgáltatásbeli hibákért a Szolgáltató nem felelős.

2.5. A szolgáltatás létesítésére vonatkozó egyéb szabályok

Kábeles előfizetői hozzáférési pont kiépítése olyan módon történik, hogy a Szolgáltató a kábeleket az Előfizető által biztosított befogadó létesítményben (védőcső, kábelcsatorna) elhelyezi, vagy ennek hiányában a falon kívül, a lakásban vezetékcsatorna nélkül, a lépcsőházban és a ház külsőfalán vezetékcsatornában vezeti. Minden más esetben a Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges egyéb eszközöket és Berendezéseket úgy igyekszik elhelyezni, hogy azok a létesítési helyként megjelölt ingatlan használatát ne befolyásolják hátrányosan, illetve ne járjanak az ingatlan szükségtelen átalakításával. Az Előfizető, illetve az ingatlan tulajdonosa a kiépített hálózaton nem szerez tulajdonjogot, viszont biztosítani, illetve tűrni köteles, hogy a Szolgáltató a hálózathoz hozzáférjen, és azon - szükség esetén - hibaelhárítási munkálatokat végezzen, vagy a hálózatot fejlessze, valamint, hogy a hálózathoz való hozzáférés jogszerűségét ellenőrizze. Amennyiben a Felek bármelyike úgy ítéli meg, hogy ez szükséges, a Felek külön megállapodást köthetnek egymással az ingatlan ilyen célú használatának biztosításáról. Amennyiben a szolgáltatások telepítéséhez vagy javításához szükséges szerelési munkálatok elvégzéséhez az előfizetői hozzáférési pontként megjelölt ingatlanon műemléki, szakhatósági vagy lakóközösségi engedélyek vagy más hasonló hozzájárulások szükségesek, azok beszerzéséről Előfizető köteles gondoskodni. Szerelési munka csak

ezek megléte esetén kezdhető meg. Amennyiben ezen hozzájárulásokat az Előfizető a szerelési munkálatok megkezdéséig nem képes beszerezni, és a munkálatok ebből kifolyólag elmaradnak, úgy a Szolgáltató a szolgáltatás szüneteléséért, korlátozott igénybevételéért nem tehető felelőssé. Az esetlegesen engedélyek nélkül elvégzett szerelési munkálatokkal okozott esetleges károkért a Szolgáltató szintén nem tehető felelőssé. Az Előfizető köteles tiszteletben tartani, hogy a részére rendelkezésre bocsátott, a szolgáltatás igénybevételéhez használt Berendezés üzemeltetése során használt szoftver harmadik személy - pl. a szoftverfejlesztő -, jogtulajdonos szellemi tulajdonát képezi. A szolgáltatás igénybevétele során ezen harmadik személy külön engedélye nélkül nem megengedett a szoftver rendeltetésétől eltérő használata, ahhoz illetéktelen személy(ek)nek történő hozzáférés biztosítása, a kódolási algoritmus, illetve a szoftver forráskódjának megfejtése, illetőleg az arra irányuló kísérlet. Amennyiben ezen kötelezettségét az Előfizető megsérti, a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást korlátozni, illetve az Egyedi Előfizetői Szerződést megszüntetni.

2.6. Mobil internet-hozzáférés, műholdas műsorterjesztési szolgáltatásra kötött előfizetői szerződés esetén a felmondás feltételeiről

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

2.7 Alkalmazandó jogszabályok

Jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény, illetőleg az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht.), valamint az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet (Rendelet) az irányadóak.

3. A Szolgáltatás tartalma

3.1. A Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatás leírása

A Szolgáltató a jelen ÁSZF alapján vezetékes Műsorterjesztési szolgáltatást nyújt digitális formában, mely az 3. sz. mellékletben meghatározott szolgáltatási csomagokban vehető igénybe, egyes esetekben médiaboxszal, más esetekben anélkül, ha az Előfizető rendelkezik a 2. pontban megállapított egyes esetekben eltérő feltételekkel. A Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtásához jogosult harmadik személyek közreműködését igénybe venni.

A Szolgáltatás az egyedi Előfizetői Szerződés megkötése után, az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítését követően a 3. sz. mellékletben meghatározott díjak megfizetése ellenében vehető igénybe.

A Szolgáltató az 2. sz. mellékletben megjelölt csatornák esetében különbséget tehet „garantált” és „nem garantált” csatornák között. A garantált csatorna olyan csatorna, amely teljes egészében a Szolgáltatás részét képezi, és a Szolgáltatóval kötött egyedi szerződés esetén a Szolgáltató ezen csatornatípusba tartozó csatornák szolgáltatására vállal kötelezettséget. Ezzel szemben a nem garantált csatornák olyan csatornák, amelyek a Szolgáltatáshoz kapcsolva elérhetőek lehetnek, de ezek nyújtására a Szolgáltató nem tud kötelezettséget vállalni technikai okokból vagy az adott médiaszolgáltatóval kötött megállapodásból eredő okokból, így a nem garantált csatornák nem minősülnek a Szolgáltatás részének. A nem garantált csatornák indikatív (azaz jelzés értékű, kötelezettségvállalást nem tartalmazó) listáját a Szolgáltató külön megjelöléssel a 2. sz. melléklethez csatolhatja tájékoztatási célból. Azonban ez nem jelenti azt, hogy a Szolgáltató ezeket a Szolgáltatás részeként kívánja nyújtani, így a nem garantált csatornák listája (ideértve a nem garantált csatornák számát, azok jellegét és pontos listáját) a piaci lehetőségekhez képest változhat. A jelen ÁSZF elfogadásával az Előfizető elismeri és egyetért azzal, hogy a nem garantált csatornák listájának változása, mivel azok nem képezik a Szolgáltatás részét, nem minősül az ÁSZF módosításának.

A Szolgáltató a garantált és nem garantált csatornákat egyoldalúan határozhatja meg, azonban garantált csatornából nem garantált csatornává nem minősíthet át csatornát a jelen ÁSZF módosítása nélkül, azaz garantált csatornából nem garantált csatornára módosítás esetében a Szolgáltató köteles a 12.1.1. pont szerint eljárni.

Az ÁSZF-ben a Szolgáltatás tartalmával kapcsolatban „csatorna” alatt a „garantált” csatornákat kell érteni különösen, de nem kizárólagosan az ÁSZF 5.2, 7.1.1, 12.1.1 és a 15. pontok tekintetében.

3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe
A szolgáltatási terület Magyarország területe, azonban a szolgáltatás kizárólag a Szolgáltató ellátási területén, illetve kiépített hálózatán érhető el, melynek legfontosabb adatait jelen ÁSZF 1. sz. melléklete tartalmazza.

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

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető

3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e
A Szolgáltatás nem minősül egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatásnak, így a jelen ÁSZF erre vonatkozó rendelkezést nem tartalmaz.

3.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye
A hálózat részét képező azon fizikai kapcsolódási pont, ahol az Előfizető végberendezése csatlakoztatható a Szolgáltató hálózatához. Az Előfizetői Hozzáférési Pont a Szolgáltató szolgáltatással kapcsolatos felelősségének átadási pontja (határa).

4. A Szolgáltatás minősége, biztonsága

4.1. Az Szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei
A Szolgáltatásra irányadók az ETSI TR 101 290:2005 számú hatályos szabványban foglalt minőségi előírások.
A minőségi célértékek teljesülésének mérési módszere a fenti szabványban illetve a 4. sz. mellékletben leírtak alapján történik.

A Szolgáltató által vállalt konkrét szolgáltatás-minőségi célértékeket, a minőségi mutatók meghatározását és mérési módszerét a jelen ÁSZF 4. számú melléklete tartalmazza.

4.2. Amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalommérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése
A címben foglaltak a műsorterjesztési szolgáltatás szempontjából nem relevánsak, a jelen ÁSZF ezek tekintetében rendelkezést nem tartalmaz.

4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a hálózat és szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet
Szolgáltató a műsorterjesztési tevékenysége során alkalmazott, a műsorjelek kódolását és továbbítását végző berendezéseinek adatait rendszeresen elemzi, valamint a hálózaton időszakos ellenőrzéseket végez a hálózat egysége, biztonságos működése és a továbbított tartalom védelme érdekében.
Azon esetben, ha ezen ellenőrzés során azt észleli, hogy az Előfizető

- a Szolgáltatás igénybevételéhez használt Beltéri egységet a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, a berendezéshez vagy a hálózathoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol,
- az Előfizetői Szolgáltatást jogosulatlanul vételezi, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja,
- illetve a szerződésben meghatározott céltól eltérően üzemelteti,

úgy a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás nyújtását az Előfizető egyidejű értesítése mellett korlátozni, illetve felmondja, amelynek részletes szabályait a korlátozás vonatkozásában az 5.2. pont, míg a rendkívüli felmondásra vonatkozó szabályokat a 12.3.pont tartalmazza.

Egyebekben a címben foglaltak a műsorterjesztési szolgáltatás szempontjából nem relevánsak, a jelen ÁSZF ezek tekintetében további rendelkezést nem tartalmaz.

4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

4.4.1. A csatlakoztatás feltételei

A Szolgáltató hálózatához kizárólag a Szolgáltató által biztosított vagy a Berendezés termékleírásában a szolgáltatás igénybevételére megfelelőként feltüntetett végberendezést csatlakoztathat az Előfizető. A Szolgáltató kizárólag az általa biztosított Berendezések megfelelőségét garantálja, az Előfizető által beszerzett Berendezések, illetve egyéb eszközök megfelelőségéért az Előfizető tartozik felelősséggel, azokat a Szolgáltató előzetesen nem vizsgálja. A Szolgáltató ugyanakkor fenntartja magának a jogot, hogy az Előfizetőnek átadott eszközök, Berendezések rendeltetésszerű használatát – az Előfizető indokolatlan zavarása nélkül – bármikor ellenőrizze. A Szolgáltató jogosult továbbá a nem általa biztosított eszközöknek, Berendezéseknek a szolgáltatás igénybevételére való alkalmasságát vizsgálni, de erre nem köteles.

Ha az Előfizető bármilyen módon akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőségi tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy más okból nem megfelelő végberendezést csatlakoztatott, illetve e tevékenységét a Szolgáltató erre való felszólítását követően sem szünteti meg, úgy a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást korlátozni, illetve az Egyedi Előfizetői Szerződést megszüntetni.

4.4.2. Az Előfizetői Hozzáférési Pont ellenőrzésének és a Hibaelhárításának a lehetővé tétele

A Szolgáltatónak jogában áll a Szolgáltatás igénybevételéhez használt Beltéri egységet (Előfizetői Hozzáférési Pontot) ellenőrizni.

A Szolgáltató az ellenőrzés elvégzése érdekében jogosult az Előfizetői Hozzáférési Pontnak helyt adó ingatlanba belépni, és az Előfizető szükségtelen zavarása nélkül ott a szükséges ellenőrzést elvégezni. Ezt az Előfizető, illetve az ingatlan használója és tulajdonosa köteles tűrni.

Az Előfizetőnek a Hibát annak észlelésekor haladéktalanul köteles bejelenteni a Szolgáltatónak, és a Hibabehatárolás és Hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni, az ellenőrzés és Hibaelhárítás lehetőségét Előfizetői Hozzáférési Ponton, illetve az annak helyt adó ingatlanban vagy ingatlanrészen biztosítani.

Az Előfizető érdekkörében felmerült meghibásodások vagy az ő érdekkörében felmerült üzemzavar javítási költségeit az Előfizető köteles a Szolgáltatónak megfizetni.

5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése:

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

5.1.1. Általános szabályok

A szolgáltatás szünetelésére vagy szüneteltetésére sor kerülhet mind az Előfizető, mind a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból, Előfizetői vagy Szolgáltatói kezdeményezésre, valamint a Felek érdekkörén kívül eső Vis Maior következtében, illetve a jelen ÁSZF-ben vagy jogszabályban meghatározott események bekövetkezése esetén.

Amennyiben az Előfizető az Alap szolgáltatás mellett Prémium szolgáltatásra vonatkozóan külön Előfizetői Szerződéssel is rendelkezik, úgy az Alap és Prémium Szolgáltatások önállóan nem, kizárólag együtt szüneteltethetők.

5.1.2. Az Előfizető által kérhető, illetve az Előfizető érdekkörében felmerülő szüneteltetés szabályai

A Szolgáltató köteles az Szolgáltatást az Előfizető kérésére szüneteltetni. Az Előfizető által kérelmezett szüneteltetésre csak teljes naptári hónapok időtartamára kerülhet sor. Az Előfizető köteles közölni a szüneteltetés kezdő időpontját, valamint a szüneteltetés időtartamát, a szüneteltetéssel érintett naptári hónap kezdőnapját megelőzően legalább 5 munkanappal. Az Előfizető a szolgáltatás szüneteltetésére vonatkozó nyilatkozatát legkorábban a szünetelésnek az Előfizető által szándékolt megvalósulását megelőző 30. naptól teheti meg. Előfizető által kezdeményezett szünetelésre naptári évenként két (2) alkalommal van lehetőség.

Az Előfizető kérésére történő szünetelés legrövidebb időtartama 1 hónap, míg az adott naptári évben az Előfizető kérésére történő szünetelés maximuma összesen 6 hónap. Határozott időtartamú szerződések esetén az Előfizetői Szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

A szünetelés időtartama alatt – miután a Szolgáltató a szünetelés időtartama alatt fenntartja az Előfizetői jogviszonyt - az Előfizető csökkentett előfizetési díj megfizetésére köteles, amelynek mértékét a 3. számú melléklet tartalmazza.

A Szolgáltató az Előfizető által kért szüneteltetési időszak végén a szolgáltatást köteles visszakapcsolni, és erről az Előfizetőt haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül értesíteni. Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a Szolgáltató külön díjat nem számol fel. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, az Előfizető egyszeri visszakapcsolási díjat köteles fizetni, amelynek mértékét a 3. számú melléklet tartalmazza.

Nem természetes személy előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni, amíg az Előfizető nem ad a szolgáltatás 6 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot.

5.1.3. Szolgáltató érdekkörében felmerülő vagy mindkét fél érdekkörén kívül eső okból történő szüneteltetés
Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve a jelen ÁSZF-ben meghatározott rendszeres karbantartások esetét -, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik (különösen ideértve a Vis Maior esetét), a szünetelés időtartama alatt az Előfizető díj fizetésére nem köteles. Ha ilyen esetben a szünetelés az egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató a szünetelés hónapjára járó előfizetési díjat a következő havi számlán az Előfizető számára jóváírja. A Szolgáltató a díj visszatérítésre nem köteles, ha a szüntetés oka Vis Maior, és igazolja, hogy a szünetelést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárható intézkedést megtett.

A Szolgáltató a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelésről az Előfizetőket 15 nappal korábban, előzetesen értesíti. A szünetelés mértéke ebben az esetben nem haladhatja meg naptári hónaponként az 1 napot.

A Szolgáltató a szünetelésről az ügyfélszolgálati irodában, ügyfélszolgálatán, illetve a Szolgáltató Honlapján, valamint az Eht. 144. § (6) bekezdésének megfelelő módon a szüneteltetést megelőzően 15 nappal tájékoztatja az Előfizetőit.

Az Előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet továbbá Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.

5.1.4. Rendszeres karbantartás
Rendszeres karbantartás a technikai eszközök üzemképes állapotban való tartására vonatkozó karbantartási tevékenység, amely biztosítja a karbantartás hatására a minőségi célértékek elérésének folyamatos fenntartását. A rendszeres karbantartás biztosítja az üzemelés hatására fokozatosan csökkenő üzembiztonság időszakonkénti növelését, lassítva ezzel a technikai eszközök elhasználódásának folyamatát. A rendszeres karbantartás körébe tartoznak azok a tevékenységek, amelyek a szolgáltatás nyújtásához szükséges kiszolgáló eszközök meghibásodásának megelőzése érdekében kerülnek elvégzésre.

A rendszeres karbantartási munkálatokat hétköznapokon 0-6 óra között kell elvégezni. A Szolgáltató a szünetelésről az ügyfélszolgálati irodában, vagy a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, illetve a Szolgáltató Honlapján, valamint az Eht. 144. § (6) bekezdésének megfelelő módon a szüneteltetést megelőzően 15 nappal tájékoztatja az Előfizetőit.

5.2. Az Szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződtetett forgalom korlátozásának, a Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósítás módjai

Az Szolgáltatás igénybevételének korlátozására, az Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető értesítésével az alábbi esetekben jogosult:

a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető a Beltéri egységhez megfelelőség tanúsítvánnyal nem rendelkező Végberendezést, vagy nem megfelelő interface-szel rendelkező Végberendezést csatlakoztat;

b) a szolgáltatást igénybe vevő Előfizető az Szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja;

c) az Előfizetőnek a díjfizetésre vonatkozó, annak esedékessé válását követő 8 napon belül megküldött felszólításban (amely a Szolgáltató választása szerint történhet külön levélben, a Szolgáltató által megküldött számlalevélen, vagy a 12.1 pontban meghatározott bármely egyéb értesítési módon) megjelölt - legalább 15 napos - határidő lejártát követően is esedékes Díjtartozása van, és az Előfizető nem adott az ilyen Díjtartozások fedezetére a Szolgáltatónak az ÁSZF 12.3.5 pontjában meghatározott mértékű vagyoni biztosítékot;

d) az Előfizető a műsorjelet jogosulatlanul vételezi, azt harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja.

Az a), b), c) pontok szerinti esetekben a Szolgáltató a korlátozás legkorábbi időpontját legalább 3 (három) nappal megelőzően értesíti az Előfizetőt azzal a tájékoztatással, hogy a korlátozásra mely időpontot követően kerülhet sor. A d) pont szerinti esetben a korlátozásra az előfizető egyidejű értesítésével kerülhet sor.

A Szolgáltató továbbá jogosult a Szolgáltatást korlátozni, ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető vagy a nevében eljáró harmadik személy az Előfizetői Szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette.

Ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató köteles a tudomásszerzéstől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az Előfizetői Szerződést felmondja, és arról a Szolgáltató a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a felek az Előfizetői Szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a Szolgáltató – az Előfizető ellentétes nyilatkozata hiányában – a korlátozást az Előfizetői Szerződés megszűnéséig fenntartja.

Díjtartozás megszüntetése esetén hitelt érdemlő tudomásszerzésnek az tekinthető, amikor az Előfizető által befizetett összeget a Szolgáltató az Előfizető egyenlegére könyveli. A Szolgáltató a szolgáltatás visszaállításáért a 3. sz. Mellékletben meghatározott visszakapcsolási díjat számolhatja fel.

A korlátozás – kivéve a megtévesztés esetét, valamint azt, ha az előfizető több Szolgáltatást egy egyedi előfizetői szerződés keretében vesz igénybe - a műszakilag kivitelezhető mértékben, csak az előfizetői szerződésszegéssel érintett Szolgáltatásra terjedhet ki. A Szolgáltató a Szolgáltatás korlátozásának idejére kizárólag a nyújtott Szolgáltatással arányos díjat számít fel, amelynek mértékét a 3. sz. melléklet tartalmazza.

A korlátozás időtartama alatt az adott Alap szolgáltatásban szereplő alapcsomag mindenkori összetétele helyett a Szolgáltató által meghatározott mennyiségű, az alapcsomagban szereplő csatornák számához képest kevesebb csatornát vételezhet. Amennyiben az Előfizető Prémium szolgáltatásra is előfizetett, úgy a korlátozás időtartama alatt a Prémium szolgáltatásban foglalt csatornákat nem vételezheti.

A nem garantált csatornák számának csökkentése a 3.1 pontban foglaltakra figyelemmel nem minősül a Szolgáltatás korlátozásának.

5.3. A Szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei

A Szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a Szolgáltató nem él az Eht-ban biztosított felmondási jogosultságával, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggesztheti. A Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számít fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az Előfizetői Szerződést felmondja.

Amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető vagy a nevében eljáró harmadik személy az Előfizetői Szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette, a Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést legalább 15 napos felmondási idővel megszüntetni, amelynek tartamára jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni.

6. Ügyfélkapcsolat, Hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

6.1. Hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a Hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a Hiba elhárítására vonatkozó eljárás

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

Az Előfizető a Szolgáltatással kapcsolatos Hibát a Szolgáltató jelen ÁSZF 1.3 pontjában meghatározott elérhetőségein jelentheti be, az ott meghatározott nyitvatartási időben.

A Szolgáltatónak a Hibabejelentést az Előfizető részére vissza kell igazolnia, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba kell vennie. A Szolgáltató Hibabejelentési nyilvántartása tartalmazza:

a) az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;
b) az Előfizetői hívószámot vagy más azonosítót;
c) a Hibajelenség leírását;
d) a Hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
e) a Hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;
f) a Hiba okát;
g) a Hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát);
h) az Előfizető értesítésének módját és időpontját, ezen belül is különösen az előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a g) pontban foglaltakról történő értesítések módját és időpontját.

6.1.1. A Hibaelhárítás módja

A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett hibát a hiba tényleges okának feltárásával behatárolja és az elvégzett vizsgálat alapján a hibabejelentéstől számított 72 órán belül

a) a valós és a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hibát kijavítja vagy

b) értesíti az Előfizetőt arról, hogy a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

A Szolgáltató a hiba kijavítását követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül értesíti az Előfizetőt a hiba elhárításáról. A Szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a hibabejelentéssel vagy a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

Ha a bejelentett hiba behatárolásához, illetve kijavításához további helyszíni – az Előfizetői Hozzáférési Ponton vagy azt is érintően lefolytatandó – vizsgálat szükséges, a Szolgáltató az Előfizetővel az év, hónap, nap meghatározásával, 8 és 20 óra közé eső, 4 órás időszak megadásával időpontot egyeztet. A Szolgáltató az Előfizetővel történt egyeztetést és a helyszíni vizsgálatra közösen megállapított időpontot igazolható módon rögzíti.

Az Előfizetőnek a Hibaelhárítás során a Szolgáltatóval együtt kell működnie, a Hibaelhárítás lehetőségét az Előfizetői Hozzáférési Ponton, illetve a Beltéri egységnek (Előfizetői Hozzáférési Pontnak) helyet adó ingatlanban biztosítani köteles.

Ha a Szolgáltató illetve szerződéses partnere az Előfizető kérésére az Előfizetővel egyeztetett időpontban az Előfizetői Hozzáférési Pontnak helyet adó ingatlanhoz kiszáll, az Előfizető a 3. számú mellékletben meghatározott

mértékű kiszállási díjat köteles megfizetni, kivéve, ha a kiszállásra a Szolgáltató érdekkörében felmerült Hiba elhárításának érdekében kerül sor. Ha a kiszállást követően megállapítható, hogy az adott Hiba nem a Beltéri egységben vagy egyébként a Szolgáltató érdekkörében merült fel, hanem az Előfizető egyéb eszközeiben (így különösen a kültéri egységben vagy a Végberendezésben), a Szolgáltató illetve szerződéses partnere kiszállási díjra jogosult. A díjfizetési kötelezettség az Előfizetőt abban az esetben is terheli, ha a Szolgáltató az Előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy amennyiben a Hiba oka az Előfizetőnél merült fel (pl. Előfizető hibás Végberendezése, rongálása, stb.), továbbá téves Hibabejelentés, illetve megtévesztés esetén. A Szolgáltató az Előfizetőnek az ismételt kiszállás díját a 3. számú mellékletben meghatározott mértékben felszámítja.

A nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba javításának esetleges díját az Előfizető a Szolgáltató hibajavítást végző, szerződéses partnerének közvetlenül köteles megfizetni.

Kizárólag a Szolgáltató – illetve szerződéses partnere - jogosult a Szolgáltatással érintett hálózattal kapcsolatos Hibák kijavítására. Ha a Szolgáltató a Hibaelhárítás során azt állapítja meg, hogy az Előfizető a meghibásodott hálózat javítására a Szolgáltatón kívül mást vett igénybe vagy saját maga kívánta megjavítani, és ezzel kárt okozott, a teljes okozott kárt köteles megtéríteni, valamint köteles viselni a Szolgáltatónak a Hiba elhárításával kapcsolatban felmerült költségeit. Amennyiben az Előfizető jogellenes magatartásával más Előfizetőket is érintő Hibaelhárítást hiúsít meg, felel a Szolgáltatónak okozott teljes kárért.

Amennyiben a Szolgáltató megállapítja, hogy a Hiba a Beltéri egységgel kapcsolatos, és annak kicserélésével hatékonyan megoldható, a Szolgáltató a Hibát a Beltéri egység kicserélésével szerződéses partnerén keresztül hárítja el. A Szolgáltató illetve a Szolgáltató szerződéses partnere kérheti, hogy a Hiba elhárításának sikeressége érdekében az Előfizető a Hibaelhárítás során előzetesen egyeztetett módon, egyedileg meghatározott időben (amely a fent jelzett 8 és 20 óra közé esik, és nem lehet a Beltéri egység átadásától számított 1 óránál hosszabb időszak) telefonon vegye fel a kapcsolatot a Szolgáltatóval. Amennyiben az Előfizető nem veszi fel vele a kapcsolatot, a Szolgáltató a Beltéri egység átadását követően telefonon felveheti a kapcsolatot az Előfizetővel a Hiba elhárításának véglegesítése érdekében.

Amennyiben a Beltéri egység kicserélése nem bizonyul elegendőnek a Hiba elhárításához vagy az sikertelen, a Szolgáltató az általános szabályok szerint folytatja a Hiba elhárítását.

Amennyiben a Hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlantulajdonos) hozzájárulása szükséges, a hozzájárulás beszerzésének ideje a hibaelhárítás határidejébe nem számít bele, azonban a hozzájárulást a Szolgáltatónak meg kell kérnie. A hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít bele a Hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe. A hozzájárulás beszerzése kezdeményezésének időpontját és a válasz Szolgáltatóhoz való beérkezésének időpontját a szolgáltató rögzíti. A Szolgáltató a hozzájárulás beszerzésének kezdeményezésével egyidejűleg köteles az Előfizetőt a hozzájárulás szükségességéről és okáról, valamint arról értesíteni, hogy a hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a Hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe

- Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges és a Szolgáltató által a fenti időpontegyeztetés során felajánlott időpont az Előfizetőnek nem megfelelő, akkor a Szolgáltató által javasolt időponttól az Előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a Hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe.
- Ha a kivizsgálás vagy 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 rendelkezésre álló határidő a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a Felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig eltelt időtartam a hibaelhárítás határidejébe nem számít bele.

Nem minősül elhárítottnak a Hiba, amennyiben az Előfizető az eredeti Hibabejelentés szerinti Hibát ismételten bejelenti a Hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától számított 72 órán belül. Ebben az esetben nem számít be a Hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a Hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától az Előfizető által tett ismételt Hibabejelentésig eltelt időtartam.

A Szolgáltató a valós és saját érdekkörében felmerült Hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel, a Szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget, illetve a Hiba behatárolása és elhárítása során az Előfizető helyiségébe

történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az Előfizetőre, de kérheti annak együttműködését.

6.1.2. A karbantartási szolgáltatások biztosítása

A Szolgáltató az általa a szolgáltatás nyújtása céljából igénybe vett elektronikus hírközlési hálózatot időszakonként ellenőrzi. A Szolgáltató a hálózat karbantartásáról esetenként és abban az estben dönt, ha az Előfizető indokolt bejelentése vagy a Szolgáltató szakembereinek jelzése alapján a hálózat valamely szakaszának vagy elemének állagára tekintettel annak karbantartása mutatkozik szükségesnek. Amennyiben a hálózat karbantartása a szolgáltatás szünetelését vonja maga után, a Szolgáltató erről értesíti az Előfizetőt.

6.2. Az Előfizető jogai a Szolgáltatás hibás teljesítése esetén

A Szolgáltató felelőssége az Előfizetői Hozzáférési Pontig illetve arra terjed ki, eddig a pontig köteles a Szolgáltató a vállalt célértékeket teljesíteni, úgy, hogy a kültéri egységért valamint a kültéri és a Beltéri egység közötti kapcsolatért nem felelős.

Az Előfizetői Szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

A Szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetőleg a szerződésszerű teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben tőle elvárható. Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

Nem minősül hibás teljesítésnek:

a) a Hibát az Előfizető által használt, megfelelőségi tanúsítvánnyal nem rendelkező Végberendezés okozta;
b) a Hiba az Előfizető tulajdonában lévő Végberendezésben vagy a kültéri egységben, esetleg a kültéri és a Beltéri egység közötti összeköttetésben van;
c) Hibát a Beltéri egység nem rendeltetésszerű használata okozta;
d) a Hibát nem jelentették be;
e) a Hibát a Szolgáltató a hibaelhárítási időn belül elhárította;
f) az Előfizető a hibabehatárolás illetve a Hibaelhárítás során a Szolgáltatóval nem működik együtt, különösen, ha az Előfizető nem biztosította a Hibaelhárítás lehetőségét az érintett ingatlanon, feltéve hogy a Hiba elhárításához szükséges a bejutás;
g) a Szolgáltatás szünetelése, korlátozása, felfüggesztése.

6.2.1. Az Szolgáltatás minőségével kapcsolatos viták

Ha az Előfizető nincs megelégedve a Szolgáltatás minőségével, ennek bejelentésekor - amennyiben a Szolgáltató a bejelentésben állítottakkal nem ért egyet - jogosult hatósági vagy független műszaki szakértőket felkérni a meg nem felelés igazolására. A hatósági vagy független műszaki szakértői vizsgálat során a Szolgáltató képviselője jogosult jelen lenni. E személyek jegyzőkönyvben rögzített véleményét (mérési eredményeket) a Szolgáltató köteles a meg nem felelés Előfizető részéről történő igazolásául figyelembe venni. A szakértő költségeit utólagosan az a fél köteles viselni, akinek állításai valótlannak bizonyultak.

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

Az Előfizetők Bejelentéseiket, vagyis Panaszaikat, megtehetik az ügyfélszolgálaton személyesen, továbbá írásban, elektronikus úton tett vagy eljuttatott, valamint telefonon tett bejelentés útján; Hibabejelentéseiket pedig az 1.3 pont szerint tehetik meg. Az Előfizető által előterjesztett Bejelentéseket a Szolgáltató nyilvántartásba veszi, megvizsgálja, és annak eredményéről az Előfizetőt legkésőbb 30 napon belül, írásban tájékoztatja.

A Szolgáltató a Hibabejelentéseket az ÁSZF 6.1 pontjában foglaltak szerint veszi nyilvántartásba és kezeli.

6.3.1. Számlapanaszok intézése

Amennyiben az Előfizető a számlán szereplő díj összegszerűségét vitatja, az ezzel kapcsolatos Panaszát (a továbbiakban: Díjreklamáció) az általános szabályok szerint teheti meg a Szolgáltató ügyfélszolgálatán. Az

ügyfélszolgálat a Díjreklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi. Díjreklamáció megvizsgálásának befejezéséig a Szolgáltató nem jogosult az Előfizetői Szerződést az Előfizető vitatott Díjtartozására hivatkozással felmondani.

Ha az Előfizető a számlán szereplő díj összegszerűségét vitató Díjreklamációját a vitatott díj megfizetésére irányadó határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz és a Díjreklamációt a Szolgáltató nem utasítja el annak nyilvántartásba vételét követő 5 napon belül, abban az esetben a Díjreklamációval érintett díj(tétel) vonatkozásában a díjfizetési határidő a Díjreklamáció megvizsgálásának idejével meg- hosszabbodik. A Díjreklamációnak a tárgyhavi számlán nem vitatott díjtételeinek kifizetésére azonban nincs halasztó hatálya.

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

A Szolgáltató elbírálja a Díjreklamáció jogosságát, és annak eredményéről az Előfizetőt a Díjreklamáció módjának megfelelő módon azonnal, vagy - amennyiben ez nem lehetséges (személyes ügyfélszolgálaton tett Díjreklamáció esetén jegyzőkönyv felvételét követően) – legkésőbb15 napon belül, írásban tájékoztatja. A Díjreklamáció teljes elfogadása esetén tájékoztatásnak a Díjreklamációval érintett összegnek a Szolgáltató által az Előfizető részére megküldött számlán szereplő jóváírása minősül, arról ezen felüli külön tájékoztatást nem küld.

Ha a Szolgáltató a Díjreklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a Díj- reklamáció elbírálásától számított 30 napon belül - az Előfizető választása szerint - a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy ha ez nem lehetséges, abban az esetben a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértékének el kell érnie a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékét, melyet jelen ÁSZF 7.1.6 pontja szabályoz.

Az Előfizető Díjreklamációval a számla fizetési határidejétől számított egy éven belül élhet.

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

6.4.1. Az ügyfélszolgálat működése

A Szolgáltató a Szolgáltatással kapcsolatos valamennyi lényeges kérdésről, így különösen a Szolgáltatás igénybevételének feltételeiről, az ügyfélszolgálati helyeken tájékoztatja Előfizetőit, és lehetőséget biztosít az Előfizetői Szerződéssel kapcsolatos ügyintézésre.

A Szolgáltató ügyfélszolgálati irodáiban a személyes ügyfélfogadást, valamint ügyfélszolgálatának telefonos és online elérhetőségét biztosítja az Előfizetők számára.

A Szolgáltatással kapcsolatos ügyintézésre szolgáló ügyfélszolgálati irodák működési rendje egymástól eltérhet. Amennyiben az egyes ügyfélszolgálati irodák meghatározott napokon zárva tartanak, az Előfizetők a Szolgáltatónak az ÁSZF 1.3 pontjában megjelölt egyéb elérhetőségein tehetik meg bejelentéseiket. Az irodák zárva tartásának pontos - naptári dátum szerinti - időpontjáról az Előfizetők a zárva tartással érintett napot megelőzően legalább 15 nappal korábban az irodákban kifüggesztett hirdetmény útján értesülhetnek.

A Szolgáltató az ügyfélszolgálati telefonszámra érkezett hívásokról hangfelvételt készít, amelyről a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. Amennyiben a hívó fél a hangrögzítéshez nem járul hozzá, akkor az adott ügy (szerződéskötés, hibabejelentés, stb). csak az egyéb ügyfélszolgálati elérhetőségeken intézhető. A Szolgáltató a hangfelvételeket a rá vonatkozó adatvédelmi és fogyasztóvédelmi szabályok rendelkezései szerint tárolja és használja.

6.4.2. Az Ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje

A Szolgáltató köteles gondoskodni arról, hogy Ügyfeleit, Előfizetőit az általa megadott ügyfélszolgálati időben indokolatlan várakozás nélkül kiszolgálja. A személyes ügyfélszolgálaton a Szolgáltató az Ügyfelek és Előfizetők aznapi kiszolgálását az iroda zárását legalább egy órával megelőzően érkezett Ügyfelek és Előfizetők esetében vállalja.

6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele
A címben foglaltak a műsorterjesztési szolgáltatás szempontjából nem relevánsak, a jelen ÁSZF ezek tekintetében rendelkezést nem tartalmaz.

6.6. Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik (cím, telefonszám, egyén elérhetőség) feltüntetése
Az ezzel kapcsolatos tájékoztatást az ÁSZF 5. számú melléklete tartalmazza.

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

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

A Szolgáltatás az egyedi Előfizetői Szerződésben és a jelen ÁSZF-ben meghatározott előfizetési díjért vehető igénybe, a díjazás szabadáras.

A Szolgáltató számlázási rendszere zárt, külső személyek által nem manipulálható. A számlák aláírás nélkül hitelesek.
Az Előfizetőt terhelő szolgáltatási díjak két csoportot alkotnak:

a) egyszeri díjak, valamint;

b) havi előfizetési díjak.

7.1.1. Havi előfizetési díjak

Havi előfizetési díj
A Szolgáltatás igénybevételéért havi előfizetési díjat az Előfizetői Szerződés alapján havonta (illetve az Előfizető eltérő választása esetén a választott gyakorisággal), az ÁSZF 7.1.3 pontjában jelölt / számlázási ciklusnak megfelelően, tört havi igénybevétel esetén az igénybe vétellel arányos mértékben számít fel a Szolgáltató, mely díj magában foglalja a rendszerüzemeltetés, karbantartás valamint a Hibaelhárítás díját is. Egy előfizetéshez legfeljebb négy mediabox (amelyből legfeljebb kettő eszköz lehet műsorrögzítő funkcióval ellátott – DVR - mediabox), a Szolgáltató által biztosított mediabox nélküli előfizetés esetén pedig legfeljebb kettő Dekódoló kártya igényelhető. Az egyes Beltéri egységekért a Szolgáltató jogosult külön egyszeri díjakat, illetve havi díjat felszámítani. A Szolgáltató az adott programcsomagban elérhető csatornáktól függően jogosult meghatározni, hogy az előfizető részére milyen funkciójú (SD, vagy HD csatornák vételezésére is képes) médiaboxot biztosít. A Szolgáltató az Előfizető részére legalább egy olyan mediaboxot biztosít, amely az adott szolgáltatás csomagnak megfelel. Ugyanazon előfizetéshez további HD mediaboxo(ka)t Szolgáltató a mindenkori készlet erejéig biztosít.

Amennyiben az Előfizetői Szerződés szerint kínált csatornák közül egy vagy több csatorna kikerül, a Szolgáltató az ezt követő naptól csak az előfizetői szerződés szerint kínált csatornák számához képest igénybe vehető csatornák számával arányos díjat számíthat fel az érintett előfizetőnek, kivéve, ha az Előfizetői Szerződés módosítására a 12.1.1. d) pont alapján kerül sor. E tekintetben azonban csak a garantált csatornák száma vehető figyelembe.

A havidíjak fajtáját és mértékét a 3. számú melléklet tartalmazza.

Amennyiben a Szolgáltató új díjakat vezet be vagy díjait átstrukturálja, különösen, ha az már meglévő Előfizetői szerződését is érinti, az Előfizetőket erről a jogszabályi előírásoknak megfelelően tájékoztatja és számukra a jogszabályban szabályozott felmondási lehetőséget biztosítja

Csökkentett előfizetési (szüneteltetési) díj
Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés esetén a havonta fizetendő csökkentett előfizetési díj összege, melyet a 2. számú melléklet tartalmaz.

Éves díjkiigazítás
Az Előfizetők esetében a havi előfizetési díjak és a kiegészítő havi előfizetési díjak évente egy alkalommal kiigazításra kerülnek az alábbiak szerint: A havi előfizetési díjak évente egy alkalommal, a díjkorrekció tárgyévének első napjától (január 1.) számított 90 naptári napon belül, a Szolgáltató erről szóló értesítésével változnak akként, hogy a díjváltozás mértéke megegyezik a Központi Statisztikai Hivatal által megállapított, a díjkorrekció tárgyévét megelőző naptári év szeptember 30. napja és az azt megelőző naptári év október 1. napja között mért havi fogyasztói árindex változások átlagával. A jelen pont szerinti díjkiigazításra első alkalommal a 2024. évre vonatkozóan kerül sor az alábbiak szerint:

$$\text{Fogyasztói árindexváltozás átlaga} = \frac{\text{2022. október 1. és 2023. szeptember 30. között mért 12 havi fogyasztói árindex (infláció) változás együttes összege}}{12}$$

7.1.2. Egyszeri díjak

Az egyszeri díjak fajtáját és mértékét a 3. sz. melléklet tartalmazza.

7.1.3. Számla kiállításának ideje, módja, gyakorisága

A Szolgáltató általi számla kiállítás a Szolgáltatónál vezetett Előfizetői nyilvántartás, az Előfizető által igénybevett szolgáltatás alapján történik. A Szolgáltató kizárólag az Előfizetői Szerződésben szereplő, illetve az Előfizetőnek biztosított és a jelen Általános Szerződési Feltételeknek megfelelő szolgáltatásról jogosult számlát kiállítani, az Előfizetői Szerződésben illetve a jelen Általános Szerződési Feltételekben megjelölt díjon.
A Szolgáltató számlát állít ki az esedékes díjakról és egyéb fizetési kötelezettségekről (a továbbiakban együttesen: díjak). A Szolgáltató a számlát szolgáltatás hozzáférési pont címére küldi ki, amennyiben az Előfizető nem jelöl meg ettől eltérő számlázási címet. Amennyiben az Előfizető ehhez hozzájárul, a Szolgáltató a számlát postai út helyett elektronikus levélben vagy elektronikus számla bemutatási rendszer útján is megküldheti az Előfizető részére. A Szolgáltató ebben az esetben díjkedvezményt adhat.

A számla kiállítása történhet havonta, félévente és évente. A Szolgáltató a tárgyidőszakra vonatkozó számlát tárgyhó 15. napjáig küldi meg az Előfizető részére. A számla a Szolgáltató általi megküldést követő 8. napon kézbesítettnek minősül, kivéve, ha az Előfizető a 7.1.4. pontban meghatározott általános teljesítési határidő lejárta előtt legkésőbb 8 nappal a Szolgáltató részére ügyfélszolgálatán keresztül jelzi, hogy a tárgyhónapra vonatkozó számlát nem kapta kézhez. Amennyiben Előfizető 8 napon túl jelzi számlamásolatra vonatkozó igényét, Szolgáltató jogosult a számlamásolat díját felszámítani a 3. sz. mellékletben meghatározott díj összegében.

7.1.4. A díjfizetés módja és ideje, a díjkiegyenlítés határideje
A rendszeres díjak megfizetése a –számlázási gyakoriságnak megfelelő – tárgyidőszakra vonatkozóan előre, az egyéb díjak az igénybevételt követő számlázási időszakban, utólag esedékesek.

A Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, nem a Szolgáltató felelősségi körébe tartozó eszközök, kapcsolat kiépítéséért az Előfizető a Szolgáltató szerződéses partnerének köteles díjat fizetni, amit a Szolgáltató akció keretében– a Szolgáltató által meghatározott módon – támogathat.

A számlák befizetésének határideje a számlán minden esetben fel van tüntetve. Amennyiben az esedékesség a számlán egyéb módon nem kerül feltüntetésre, a díjat legkésőbb az adott hónap 20. napjáig meg kell fizetni. Amennyiben ez a nap munkaszüneti napra esik, akkor az esedékesség napja az ezt követő első munkanap.

7.1.5. Kedvezmények

A Szolgáltató dönthet kedvezmények, akciós ajánlatok felkínálásáról, amelyek a havi- vagy egyszeri díjakat érinthetik, és amelyeket a Szolgáltató által meghatározott időtartamon belül, a Szolgáltató által meghatározott személyi és tárgyi feltételek mellett vehetnek igénybe az Ügyfelek, illetve az Előfizetők („**Általános Akciók**"). A Szolgáltató az Általános Akciós feltételeket, az azokban foglalt kedvezmények mindenkori leírását, így különösen azok időtartamát, feltételeit, díjait és a nyújtott kedvezményeket az ÁSZF 7. számú Mellékletében közzéteszi. A Szolgáltató – mivel szerződéskötési kötelezettség nem terheli – jogosult az Általános Akcióban való részvételt bármely Előfizető vagy Ügyfél tekintetében megtagadni.

A Szolgáltató az Általános Akciókon túl az egyes Ügyfelek/Előfizetők vagy ügyfél/előfizetői csoportok részére jogosult a havi, illetve egyszeri díjakat érintő egyedi kedvezményeket is biztosítani, amelyek kizárólag az adott Ügyfélre/Előfizetőre vagy ügyfél/előfizetői csoportra vonatkoznak („**Egyedi Kedvezmények**"). Az adott Egyedi Kedvezmény részleteiről (így különösen annak feltételeiről, díjairól, a nyújtott kedvezményekről) a Szolgáltató az Ügyfeleket az Előfizetői Szerződés megkötése előtt igazolható módon tájékoztatja.

Ha az adott Egyedi Kedvezmény további feltételekhez nem kötött díjkedvezmény, a Szolgáltató ennek mértékéről, továbbá az Egyedi Kedvezmény esetleges megvonásáról az érintett Előfizetőket - külön értesíti, Ha az adott Egyedi Kedvezmény az Előfizetői Szerződés lényeges tartalmát módosítaná (így különösen az Előfizetői Szerződés időtartamát), akkor az Egyedi Kedvezmény biztosításának feltétele az Előfizetői Szerződés közös megegyezésen alapuló, kétoldalú módosítása (ÁSZF 12. pont).

7.1.5.1. Határozott időtartamú szerződéshez fűződő kedvezmény

A Szolgáltató a mindenkori ÁSZF-ében meghatározottaktól kedvezőbb feltételek mellett biztosíthatja egyes szolgáltatások igénybevételét, amennyiben az Előfizető határozott időtartamra köt a Szolgáltatóval szerződést.

Ha az Előfizető az Előfizetői szerződés megkötésekor a Szolgáltató által közzétett valamely ajánlat (Általános Akció – 7. sz. Melléklet – vagy Egyedi Kedvezmény) alapján olyan kedvezményt vett igénybe, amelyet a Szolgáltató meghatározott szolgáltatási szint igénybe vételéhez és meghatározott időtartamra történő szerződéskötéshez kötött, az Előfizető a kedvezmény összegét elveszti az alábbi esetekben:

a) amennyiben az Előfizetői Szerződését a határozott időtartam alatt rendes felmondással megszünteti
b) amennyiben az Előfizetői szerződést a Szolgáltató a határozott időtartam alatt az Előfizetőnek felróható okból mondja fel a 12.3.3 és 12.3.4 pontokban leírt okok miatt; ezekben az esetekben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet, a Szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

A fenti esetekben az Előfizető a határozott időtartamú szerződéshez fűződő kedvezményt elveszti, és köteles megfizetni az egyedi Előfizetői szerződésben meghatározott kedvezményeknek (melyek lehetnek havidíjból adott, egyszeri díjból nyújtott vagy egyéb kedvezmények) a fenti a-b) pontokban meghatározott felmondási idő lejártáig igénybevett összegét.

Az eredeti szerződés alapján nyújtott kedvezményt az Előfizető elveszti, ha az így megkötött új szerződés tekintetében az a)-b) pontokban rögzített körülmények valamelyike az eredeti szerződés időtartamának lejárati időpontjáig bekövetkezik. Ilyen esetben a Szolgáltató jogosult az eredeti szerződés - annak megszűnésének időpontjáig - időarányos kedvezményeit, illetve az új szerződés tekintetében igénybe vett időarányos kedvezményeket egy összegben érvényesíteni az Előfizetővel szemben.

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés felmondásához a jelen pontban alkalmazott jogkövetkezményeken túl egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet.

7.1.5.2. Határozatlan időtartamú szerződéshez fűződő kedvezmény

A Szolgáltató a mindenkori ÁSZF-ében meghatározottaktól kedvezőbb feltételek mellett biztosíthatja egyes szolgáltatások igénybevételét határozatlan időtartamú szerződésekre vonatkozóan is.

Ha a Szolgáltató a már hatályban lévő határozatlan idejű szerződés vonatkozásában az Általános Akciókban foglalt feltételekkel biztosít kedvezményt, akkor az Általános Akciókban megjelölt Előfizetőkkel kötött Előfizetői Szerződés tekintetében az adott kedvezmény az Általános Akciókkal módosított ÁSZF hatálybalépésével alkalmazásra kerül.

Ha a Szolgáltató a már hatályban lévő határozatlan idejű szerződés vonatkozásában az adott kedvezményt további feltételekhez nem kötött díjkedvezmény formájában, Egyedi Kedvezményként biztosítja, úgy az adott Egyedi Kedvezmény a Szolgáltató értesítésével az Előfizetői Szerződés részévé válik.

Amennyiben a kedvezmény az értesítésben meghatározott időtartamon keresztül az ÁSZF-ben foglalt díjakhoz képest alacsonyabb díjazást jelent, az Előfizető elfogadja, és kifejezetten tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató által meghatározott időtartam elteltével a Szolgáltatás az ÁSZF-ben foglalt díjazáson vehető igénybe. Amennyiben az értesítés szerint a kedvezmény határozatlan időtartamon keresztül jelent az ÁSZF-ben foglalt díjakhoz képest alacsonyabb díjazást, a Szolgáltatás a kedvezményes díjon a Szolgáltató ellenkező értesítéséig illetve az Általános Akció feltételeinek módosításáig vagy visszavonásáig vehető igénybe.

Az Általános Akciók közzététele, módosítása vagy visszavonása, továbbá az Egyedi Kedvezményekről szóló értesítés megküldése, az ebben foglalt kedvezmények megvonásáról vagy módosításáról szóló Szolgáltatói értesítés nem minősül az Előfizetői Szerződés módosításának. A kedvezmények vagy az akciós feltételek megvonásáról szóló Szolgáltatói értesítést követően az Előfizetői Szerződés annak eredeti feltételei szerint, míg a kedvezmények vagy az akciós feltételek módosításáról szóló Szolgáltatói értesítést követően a módosított kedvezményes feltételek szerint folytatódik tovább.

7.1.6. Késedelmi kamat

Szolgáltató jogosult késedelmes fizetés esetén késedelmi kamatot felszámolni Előfizető felé. A késedelmi kamat mértéke: 10%
Késedelmi kamat illeti meg a Szolgáltatót alaptalan Díjreklamáció esetén a fizetési határidőig be nem fizetett számlaösszegre vonatkozóan.
A Szolgáltató által hibásan kiszámlázott és pénzügyileg rendezett tételek esetében - az Előfizetői Díjreklamáció jogossága esetén - az Előfizetőt a fent hivatkozott késedelmi kamattal egyező mértékű jóváírás illeti meg a befizetés és az Előfizetőnek való visszautalás közti időszakra.

7.2. A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések

7.2.1. Fizetési módok

Az Előfizető saját választása szerint (i) pénzintézeten keresztül, banki átutalás illetve csoportos beszedési megbízás útján; (ii)a Szolgáltató által elérhetővé tett felület esetén - bankkártyás fizetéssel egyenlítheti ki számláit.

Az itt meghatározott fizetési módok esetében Előfizetőnek kell gondoskodnia a pénz egyértelmű azonosítására vonatkozó adatok közléséről, illetve a pontos adatok megadásáért, melynek elmulasztásából eredő következményekért az Előfizető felel.

A számla azon a napon kiegyenlített, amikor a Szolgáltató bankszámláján az Előfizető által fizetett összeg jóváírásra kerül.

7.2.2. Elszámolás rendje

Amennyiben az Előfizetőnek több havi előfizetési díj tekintetében díjtartozása van, és az előfizető valamely számláján szereplő összeget a Szolgáltató részére a számlán szereplő azonosító adatok megadásával megfizeti, a Szolgáltató az adott teljesítést az adott számlával érintett hónapra irányadó előfizetői díj teljesítéseként számolja el. Amennyiben az Előfizető oly módon teljesít befizetést a Szolgáltató részére, hogy a Szolgáltató a befizetéssel érintett tartozást a befizetés adatai alapján nem tudja valamely díjtartozással érintett hónap tekintetében elszámolni, és az Előfizető szándéka egyértelműen nem ismerhető fel, és befizetése a teljes díjtartozását nem fedezi, a Szolgáltató jogosult dönteni arról, hogy az adott befizetést mely díjtartozásra számolja el, és döntéséről az Előfizetőt értesíti. Ha az elszámolás rendjéről egyik Fél sem döntött, vagy a Szolgáltató az Előfizetőt nem értesítette az Előfizetőt döntéséről, a Szolgáltató az alábbiak szerint számítja be az Előfizető által teljesített részteljesítéseket:

a) régebben lejárt tartozás;
b) azonos lejárat esetén az Előfizetőre terhesebb tartozás;
c) egyenlő mértékben terhes tartozások esetén a kevésbé biztosított követelés.

A fentiekben meghatározott beszámítási sorrendet követően fennmaradó, illetőleg az Előfizető döntésétől függő túlfizetés, vagy előre fizetés esetén a Szolgáltató az Előfizető következő időszaki számláján szereplő fizetendő végösszegből levonja az Előfizető által túlfizetett összeget. A Szolgáltató a túl- vagy előrefizetések után kamatot nem fizet. Amennyiben az Előfizetői Szerződés a túlfizetéssel érintett hónapot követően megszűnik, a Szolgáltató az

Előfizetővel történő elszámolás során a túlfizetett összeget az Előfizető által arányosan fizetendő díjból levonja. Amennyiben a túlfizetett összeg mértéke az Előfizető által arányosan fizetendő összeg mértékét meghaladja, a különbözetet a Szolgáltató az Előfizető részére visszatéríti.

A Szolgáltató jogosult követeléseit a szerződéses jogviszonnyal kapcsolatban az Előfizető részére fizetendő bármilyen összeg ellenében beszámítani.

7.3. A kártérítési eljárás szabályai

Amennyiben az Előfizetőt a Szolgáltató eljárása, magatartása okán kár éri, az Előfizető jogosult a kártérítés iránti igényét - az annak igazolására szolgáló, a polgári jog általános szabályai szerint a kártérítési igény elbírálásához szükséges minden adat megadásával - a jelen ÁSZF 6.3 pontjában meghatározott módon a Szolgáltató felé bejelenteni. A kártérítési igény elbírálásához szükséges minden adat hiánytalan beérkezését követően a Bejelentést a Szolgáltató a jelen ÁSZF 6.3 pontjában meghatározott általános szabályok szerint vizsgálja és válaszolja meg az Előfizető részére.

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

7.4.1 Az Előfizetőt megillető kötbér mértéke, értesítés a kötbérről

Az Előfizetőt a jelen 7.4.1. pont alapján megillető egyes kötbérek az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától, minden megkezdett nap után, a szerződésszegés megszűnésének napjáig járnak.

7.4.1.1. A Szolgáltatás nyújtásának késedelmes (az ÁSZF 2.4. pontjában meghatározott határidőhöz képest) megkezdése esetén a kötbér összege:

- minden késedelmes nap után az ÁSZF-ben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egy tizenötöd része vagy;
- az Előfizetői Szerződés szerinti díjcsomagra az ÁSZF-ben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díjak közül a magasabb összeg, vagy az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

közül a magasabb összeg.

Amennyiben az Előfizetői Szerződésben foglalt határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az Előfizetői Szerződést rendes felmondással megszünteti, a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől az Előfizetői Szerződés megszűnéséig a fent meghatározott kötbér felét köteles megfizetni.

7.4.1.2. Az áthelyezés késedelmes teljesítése esetén (ÁSZF 12.2.1 pontja) a kötbér összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada, áthelyezési díj hiányában minden megkezdett késedelmes nap után az Előfizetői Szerződés szerinti díjcsomagra az ÁSZF-ben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, vagy előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

7.4.1.3. A Szolgáltatás bármely okból történő korlátozása megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén (ÁSZF 5.2 pontja) a kötbér mértéke

- minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada;
- amennyiben a Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után az Előfizetői Szerződés alapján az adott Szolgáltatással kapcsolatban a visszakapcsolás időpontja szerinti hónapra fizetendő havi előfizetési díj, illetve előre fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.

7.4.1.4. A Hibabejelentés kapcsán elvégzett vizsgálatról és a Hiba elhárításáról történő előfizetői értesítés, illetve a Hiba kijavításának késedelmes teljesítése esetén (ÁSZF 6.1.1. pontja) a kötbér mértéke a vetítési alap

- összegével egyezik meg az értesítés késedelmes teljesítése esetén;
- négyszerese a Hiba kijavításának késedelmes teljesítése esetén, ha a Hiba következtében a Szolgáltatást csak az Előfizetői Szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiség csökkenésével lehetett igénybe venni;

- nyolcszorosa a Hiba kijavításának késedelmes teljesítése esetén, ha a Hiba következtében az Szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap a hibabejelentés hónapjára vonatkozó szolgáltatásra vagy szolgáltatáscsomagra az ÁSZF-ben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg, előre fizetett díjú szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egyharmincada. A Szolgáltató a kötbért a fenti értesítésekre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig terjedő időszakra, míg a Hiba kijavítására nyitva álló határidő elmulasztása esetén a határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a Hiba elhárításáig terjedő időszakra köteles megfizetni az Előfizető számára.

7.4.1.5. Az Előfizető értesítése a kötbérről, a kötbér teljesítése
A Szolgáltató kötbérfizetési kötelezettségének a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül - az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és kifejezetten a kötbérfizetési kötelezettség teljesítésének módjáról szóló tájékoztatással együtt - tesz eleget. A Szolgáltató a kötbér összegének meghatározására alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon tünteti fel, hogy az előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez. A szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének oly módon tesz eleget hogy

a) a kötbért az Előfizető egyenlegén (havi számlán) egy összegben jóváírja, vagy

b) az előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben fizeti meg.

Ha az Előfizetőt megillető kötbér összege meghaladja az előfizetői szerződés szerinti havi vagy időszaki díj hatszorosát, a szolgáltató a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben fizeti meg.

8. A számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások részletes szabályai

A címben foglaltak a műsorterjesztési szolgáltatás szempontjából nem relevánsak, a jelen ÁSZF ezek tekintetében rendelkezést nem tartalmaz.

9. Szerződés időtartama

9.1 Az Előfizetői Szerződés határozott és határozatlan idejű lehet. Határozott idejű szerződés – az alábbi 9.2 pontban foglalt kivétellel - legfeljebb 12 (tizenkét) hónapos köthető. A Szolgáltató és az Előfizető a határozott idejű Előfizetői Szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek. Egyéb esetekben a határozott időtartamú egyedi Előfizetői Szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú egyedi Előfizetői Szerződés lép, kivéve, ha az Előfizető egyoldalúan - vagy az Előfizető és a Szolgáltató közös akarattal - a határozott idő lejártát megelőzően nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével az Előfizetői Szerződést megszünteti, vagy, ha a felek közös akarattal kizárták annak lehetőségét, hogy a határozott időtartamú Előfizetői Szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú Előfizetői Szerződés lépjen. Az Előfizetői Szolgáltatásra vonatkozó szerződési feltételek nem lehetnek az Előfizetőre nézve hátrányosabbak a korábbi határozott idejű szerződésben szereplő szerződési feltételeknél. A határozott idő elteltét megelőző 90 napban a Szolgáltató három alkalommal meghatározott tartalommal köteles az Előfizetőt egyértelműen tartós adathordozó útján tájékoztatni a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásáról. A tájékoztatásnak ki kell terjednie a szerződés megszüntetésének lehetséges módjaira, a Szolgáltatás tekintetében legkedvezőbb díjszabásra.

9.2 Az Előfizető kérésére a határozott időtartamú Előfizetői Szerződés 24 hónapra is megköthető, ha az Előfizetői Szerződés megkötéséhez készülékvásárlás is kapcsolódik. A jelen pont vonatkozásában készülék alatt az internet-hozzáférési szolgáltatás, illetve a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló törvényben meghatározott audiovizuális médiaszolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő, kép és hang megjelenítésére alkalmas készüléket kell érteni.

10. Adatkezelés, adatbiztonság

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

A Szolgáltató köteles az Előfizetőről az Üzleti kapcsolat során tudomására jutott adatokat és információkat a hatályos adatvédelmi jogszabályi rendelkezések, és az Előfizető adatkezelési nyilatkozatai szerint kezelni.

A Szolgáltató az Előfizetők személyes adatainak kezelésének feltételeiről Adatkezelési Tájékoztatót tart hatályban.

Amennyiben a Szolgáltató az Eht. 157. § (9) bekezdése alapján az Előfizető személyes adatait az Előfizető fizetési késedelme esetén a Szolgáltató által megbízott követeléskezeléssel foglalkozó személynek átadja, az Előfizető e harmadik személynek közvetlenül köteles megfizetni a Szolgáltató által megállapított egyszeri követeléskezelési díjat (3. sz. melléklet), tekintet nélkül a Szolgáltatóval szemben fennálló egyéb tartozásaira.

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

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató az Ügyfélszám megadásán keresztül végzi el az Előfizető azonosítását minden olyan esetben, amikor arra az Előfizető személyazonosító okmányaiból történő közvetlen meggyőződés útján nincs lehetőség. Az Előfizető saját érdekében vállalja, hogy Ügyfélszámát magántitokként kezeli, azt illetéktelen harmadik személy részére nem adja át, nem teszi hozzáférhetővé.
Az Előfizető tudomásul veszi továbbá, hogy a Szolgáltató az Előfizető ügyfélszámát a Szolgáltatónak megadó harmadik személyt jogosult úgy tekinteni, mint akit az Előfizető a Szolgáltatóval szembeni képviseletére meghatalmazott, kivéve, ha az Előfizető a Szolgáltatóval közölt írásbeli nyilatkozatban eltérően rendelkezett.

A Szolgáltató adatkezelésével kapcsolatos egyéb tájékoztatást az Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza.

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

Az Előfizető jogosult a szerződés megkötésekor vagy azt követően nyilatkozni az elektronikus értesítés (elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítés) elfogadásáról, amit elektronikus elérhetőségei megadásával megadottnak kell tekinteni. Az Előfizető az elektronikus értesítés elfogadására vonatkozó nyilatkozatát bármikor, ingyenesen, a Szolgáltató ügyfélszolgálati elérhetőségeinek valamelyikén jogosult módosítani.

Az Előfizető jogosult a szerződés megkötésekor vagy azt követően nyilatkozni arról, hogy adatai közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás, valamint a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (a továbbiakban: Grt.) 6. §-ának hatálya alá nem tartozó közvetlen üzletszerzés, illetve egyéb, a Grt. szerinti reklámnak nem minősülő tájékoztatás céljából felhasználásra kerüljenek. Az Előfizető ezen nyilatkozatát írásban vagy a Szolgáltató ügyfélszolgálati elérhetőségein, szóban jogosult módosítani és a Szolgáltató a módosítást a nyilvántartásaiban legfeljebb 8 (nyolc) napon belül átvezeti.

Az Előfizető egyéb nyilatkozatait az Előfizetői Szerződés megkötésekor és az előfizetői jogviszony fennállása alatt írásban vagy a Szolgáltató ügyfélszolgálati elérhetőségein, szóban teheti meg, vagy módosíthatja.

A Szolgáltató az Előfizetőnek a Rendelet hatálybalépése előtt megtett nyilatkozatait az Eht. és a Rendelet szerint érvényesnek és megadottnak tekinti.

12. Az Előfizetői Szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei

A jelen pontban foglalt Szolgáltatói kötelezettségek kizárólag az ÁSZF-ben meghatározott Szolgáltatásokra irányadó ÁSZF és Előfizetői Szerződés rendelkezésekre vonatkoznak.

A Szolgáltatás körébe nem tartozó, így különösen a Szolgáltató szerződéses partnerei által nyújtott szolgáltatásokra (így különösen a kültéri egység létesítésével és áthelyezésével kapcsolatos szolgáltatások) vonatkozó rendelkezések kizárólag az Előfizetők teljes körű tájékoztatása érdekében kerültek egységes szerkezetbe szerkesztésre a Szolgáltatásra vonatkozó feltételekkel, azok azonban nem tartoznak az Eht. hatálya alá. A Kiegészítő szolgáltatások szintén nem tartoznak az Eht. hatálya alá.

Az Előfizetői Szerződés kétoldalú, közös megegyezésen alapuló módosítását bármelyik fél kezdeményezheti. A kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó Szolgáltatói ajánlat csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az Előfizető kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta. Nem tekinthető az Előfizető tevőleges és kifejezett elfogadó magatartásának az Előfizetői Szerződés teljesítéséhez kapcsolódó alapvető előfizetői jog gyakorlása vagy kötelezettség teljesítése, így különösen a Szolgáltatás további igénybevétele, illetve a Szolgáltatás ellenértékének megfizetése, ettől érvényesen eltérni nem lehet. Amennyiben az Előfizető a kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlatot kifejezett, tevőleges magatartással nem fogadja el, a Szerződés változatlan feltételekkel hatályban marad.
Ráutaló magatartással határozatlan időre kötött Egyedi Előfizetői Szerződés ráutaló magatartással akkor módosítható, ha az Előfizető az Előfizetői Szerződés ideje alatt igazolható módon szóban vagy írásban nyilatkozik arról, hogy amennyiben a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés módosítását kezdeményezi, az Előfizető nyilatkozattételének elmulasztása, vagy tevőleges magatartásának tanúsítása elfogadásnak minősül. Szóban kötött Előfizetői Szerződés esetén az Előfizető kifejezett szóbeli (telefonon megtett) vagy írásos nyilatkozata, írásban kötött Előfizetői Szerződés esetén az Előfizető kifejezett írásos nyilatkozata szükséges a kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó Szolgáltatói ajánlat elfogadásához. Amennyiben az elfogadáshoz írásbeli nyilatkozat megtétele szükséges, azt az Előfizető postai vagy elektronikus levélben megküldött nyilatkozat útján teheti meg.

Az Előfizető jogosult a Szolgáltatónál – a jelen ÁSZF-ben meghatározott kapcsolattartási pontokon - kezdeményezni az Előfizetői Szerződés módosítását. Amennyiben az Előfizető saját elhatározásából a Szolgáltatót elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján keresi meg, úgy kell tekinteni, hogy az Előfizető az elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján történő értesítéséhez az adott megkeresés tekintetében hozzájárult. Az Előfizető által kezdeményezett Előfizetői Szerződés módosítás annak Szolgáltató általi elfogadásával jön létre, és a Felek megállapodása szerint lép hatályba.

12.1 A Szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással az Előfizetőt megillető jogok

12.1.1. A Szolgáltató egyoldalú módosítási joga

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést az alábbi esetekben módosíthatja egyoldalúan:

a) az egyedi előfizetői szerződésben vagy ÁSZF-ben 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. Ilyen, a Szolgáltatót az egyedi előfizetői szerződés egyoldalú – lényegesnek nem minősülő - módosítására feljogosító esetek a következők:
    i. a gazdasági (különösen az üzemeltetési, működési költség változása, infláció) és/vagy műszaki (pl. hálózati fejlesztések) körülmények olyan változása, amelyek következtében a Szolgáltató az Előfizetőknek nyújtott szolgáltatást a korábbiakhoz képest megváltozott feltételekkel képes csak nyújtani;
    ii. a szolgáltatások megfelelő minőségének biztosításának szükségessége;
    iii. az elírások és egyéb hibák javítása;
    iv. a közérthetőséget szolgáló, az adott rendelkezés tartalmát vagy a már nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit érdemben nem érintő javítások, pontosítások, átfogalmazások, a szöveg szerkezetében történt módosítások (ideértve az egyes szolgáltatási csomagok nevének módosítását is);

v. ha a szerződéses jogviszonyok, szerzői jogi okok, az előfizetői igények, a jelszolgáltatás körülményei vagy egyéb érdekek, körülmények figyelembe vételével (ide értve az Előfizetői igények, valamint a műsordíjak gazdasági hatásának és a műsorok minőségi jellemzői adatainak összevetését is) a programválaszték, a programcsomagokban található csatornák, vagy a programcsomagok száma, összeállítása módosul;
vi. amennyiben a módosítás az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás valamely jellemzője, vagy valamely rendelkezés tekintetében az Előfizetőre nézve kedvező változást eredményez;

b) ha azt jogszabályváltozás, hatósági vagy bírósági döntés indokolja, illetve a Szolgáltató személyében bekövetkező változás indokolja (22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet 34. §); vagy
c) Vis Maior, vagy a Szolgáltatón kívül álló bármely körülményben (különösen valamely szolgáltatott műsor megszűnése vagy a műsortulajdonosnak műsora terjesztésére vonatkozó rendelkezésének megváltozása, az adókban, közterhekben és szabályzókban történt változások, megnövekedett szállítói és nagykereskedelmi költségek) bekövetkezett lényeges változás indokolja, így különösen a határozatlan idejű előfizetői szerződések esetén minden olyan – az Előfizetői Szerződés megkötésekor előre nem látható – költség növekedése, amely a Szolgáltató harmadik személlyel fennálló szerződéses kapcsolatából ered és követlenül beépül a Szolgáltatás díjába.
d) a módosítást a kínált csatornák összetételében bekövetkezett változás indokolja:
    - valamely programcsomag vagy csatorna kínálatban történő szerepeltetésére vállalt határidő eltelt; vagy
    - az adott csatorna programcsomagból történő kivétele a lakossági felméréseken alapuló nézettségi adatok vagy a médiaszolgáltatóval kötött szerződéses jogviszony indokolják;
e) az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az előfizető számára előnyös módon változnak meg.

A Szolgáltató az az ÁSZF-et a fentiekben meghatározott, és az alábbi esetekben módosíthatja egyoldalúan:
f) az ÁSZF szövegére irányuló egyéb módosítás, amely nem érinti a már nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit, melyek: a szöveg helyesbítése, pontosítása, átfogalmazása, illetve folyamatok módosítása (ideértve az egyes szolgáltatási csomagok nevének módosítását is);
g) szolgáltatási csomagok megszüntetése a jövőre nézve, azzal, hogy ez a már megkötött Egyedi Előfizetői Szerződéseket nem érintheti.

A Szolgáltató bármikor jogosult a d) pont szerinti határidőt megjelölni, vagy megváltoztatni valamely csatorna, vagy programcsomag vonatkozásában. E ténytől függetlenül is jogosult azonban a csatornakiosztás egyoldalú módosítására jogszabályban megengedett esetben.
Az Előfizetői Szerződés lényeges módosításnak minősül különösen a Szolgáltatás igénybevételének feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás.

Új szolgáltatás, szolgáltatási csomag bevezetése esetén - amennyiben azok nem érintik a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó feltételeket, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken - a fenti egyoldalú módosításra vonatkozó szabályok nem vonatkoznak, és az Előfizetők azokról a hatálybalépést megelőzően vagy azzal egy időben kerülnek tájékoztatásra.

A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítás esetén köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az adott módosítással érintett Előfizetőket tartós adathordozón, meghatározott tartalommal értesíteni, az Előfizetőket megillető felmondás feltételeiről és a felmondás jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatással együtt.

A Szolgáltató a határozott időre kötött Előfizetői Szerződést nem jogosult egyoldalúan az alapvető díjszabás (rendszeres díjak, különösen előfizetési díj, forgalmi díj), az Előfizetői Szerződés időtartama, megszüntetésének jogkövetkezményei, vagy a szolgáltatásminőségi követelmények célértéke tekintetében módosítani, kivéve, ha azt jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja, vagy az Előfizetői Szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az Előfizető számára előnyös módon változnak meg. A határozott időre kötött előfizetői szerződés egyebekben a jelen 12.1.1. pontban foglalt rendelkezések, feltételek szerint módosítható egyoldalúan.

Nem minősül az ÁSZF módosításának, amennyiben a Szolgáltató a nem garantált csatornák listáját változtatja meg.

12.1.2. Az Előfizetők tájékoztatása

Ha jogszabály az Előfizető értesítésének módját nem írja elő, a Szolgáltató választása szerint az értesítési kötelezettségének a következő módon tehet eleget:

a) tartós adathordozó útján, azzal, hogy a tartós adathordozó elérhetővé tételéről az Előfizetőt igazolható módon külön értesíteni kell, kivéve, ha az alkalmazott tartós adathordozó jellege azt nem indokolja;
b) az Előfizető közvetlen értesítésével, személyesen, postai úton, saját kézbesítés útján vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó módon;
c) egyéb elektronikus hírközlés útján, az internetes honlapon történő közzétételre utalással, vagy
d) az értesítendő Előfizetők körétől függően országos vagy vármegyei napilapban és honlappal rendelkező média szerkesztőség, internetes újság vagy hírportál útján legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a Szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is hozzáférhetővé tenni.

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

- a szóbeli értesítést az Előfizető tudomásul vette,
- az elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról előzetesen nyilatkozó Előfizetőnek hitelesen igazolható módon megküldték, vagy
- a postai levélben foglalt vagy saját kézbesítés útján továbbított értesítést az előfizetőnek igazolható módon megküldték.

A d) pontban meghatározott értesítési módot a Szolgáltató kizárólag a rendszeres karbantartás, hálózat felújítása, cseréje, karbantartása miatti, előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) miatti vagy Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében szükséges előfizetői szolgáltatás szüneteltetéssel kapcsolatos értesítések esetén alkalmazhatja.

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

Az a)-c) pont szerinti értesítési módok esetében a következőket kell tartalmaznia az értesítésnek:

- a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- amennyiben ez lehetséges, pontos utalást az általános szerződési feltételek módosított rendelkezéseire;
- a közzétett általános szerződési feltételek internetes honlapon történő elérhetőségét;
- az előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokra történő utalást.

Elektronikus számla bemutatási rendszer esetén az Eht. 144. § (4) bekezdése szerinti tartós adathordozón bocsátja rendelkezésre a számlát az Előfizetőnek, azzal, hogy a tartós adathordozó elérhetővé tételéről az Előfizetőt igazolható módon külön értesíteni kell, kivéve, ha az alkalmazott tartós adathordozó jellege azt nem indokolja. Amennyiben a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítás esetén az adott módosítással érintett előfizetők értesítése az elektronikus számla bemutatási rendszeren keresztül kerül sor, úgy az értesítés elérhetővé tételéről az előfizetőt igazolható módon külön értesíteni kell.

Az elektronikus levelet, SMS-t vagy MMS-t a kézbesítési visszaigazolás napján – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.
Amennyiben elektronikus levélben, SMS-ben vagy MMS-ben történő értesítés megtörténte az Előfizető érdekkörében fennálló körülmény miatt nem állapítható meg, az értesítést – az ellenkező bizonyításáig – a Szolgáltató legalább két alkalommal, legalább 5 napos időközzel megtett kézbesítési kísérletét követő napon úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.
A postai úton megküldött értesítést a postára adástól számított hetedik napon – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

A szolgáltató által tértivevény-szolgáltatással küldött és kézbesített értesítés esetén – az ellenkező bizonyításig – a kézbesítés postai szolgáltató által rögzített időpontjában az Előfizető értesítését megtörténtnek kell tekinteni.

Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítása esetén az Előfizetőt a módosítás hatálybalépését megelőzően legalább 30 (harminc) nappal köteles értesíteni az ÁSZF 12.1.2 pontjában foglaltaknak megfelelő módon, az alábbi tartalommal:

a) pontos utalás az ÁSZF módosított rendelkezéseire;
b) a módosítások lényegének rövid leírása;
c) a módosítások hatálybalépésének időpontja;
d) a módosított és közzétett ÁSZF elérhetősége;
e) ha a Szolgáltató a Szolgáltatások díját módosítja, vagy a díjban foglalt Szolgáltatás mennyiségét csökkenti, akkor a módosított díjat, mennyiséget és a változás összegét, több Szolgáltatást tartalmazó díjcsomag esetében Szolgáltatásonként elkülönítve;
f) az a feltétel, jogszabályváltozás, hatósági vagy bírósági döntés, amellyel a szolgáltató a módosítást indokolja, valamint
g) az Előfizetőt az egyoldalú módosításra tekintettel megillető jogosítványok.

A Szolgáltató nem köteles a 30 (harminc) napos értesítési határidő betartására olyan esetekben, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatások feltételeit nem érinti.

Az Egyedi Előfizetői Szerződés időtartamát érintő módosítást megelőzően a Szolgáltató köteles igazolható módon (rögzített hívásban szóban, illetve írásban) tájékoztatást adni a határozatlan és a határozott idejű Előfizetői Szerződés részletes feltételeiről. A tájékoztatás elmaradása esetén az Előfizetői Szerződésben az Előfizetőt érintő, a határozott idejű Előfizetői Szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

A határozott idejű Előfizetői Szerződés határozott idejének elteltét megelőző 90 napban a Szolgáltató három alkalommal meghatározott tartalommal köteles az Előfizetőt egyértelműen tartós adathordozó útján tájékoztatni a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásáról. A tájékoztatásnak ki kell terjednie a Szerződés megszüntetésének lehetséges módjaira, a Szolgáltatás tekintetében legkedvezőbb díjszabásra.

12.1.3. Az Előfizetőt az Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogok

Amennyiben a Szolgáltató az Előfizetői Szerződést annak időtartama alatt egyoldalúan módosítja, az Előfizető az értesítéstől számított 45 napon belül, azonnali hatállyal további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az Előfizetői Szerződést.

Nem jogosult az Előfizető felmondani az Előfizetői Szerződést, ha a módosítás

a) következtében az Előfizetői Szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek az Előfizető számára kizárólag előnyös módon változnak meg,
b) adminisztratív jellegű és nem tartalmaz az Előfizető számára hátrányos rendelkezést, vagy
c) kifejezetten jogszabályváltozáson, hatósági vagy bírósági döntésen alapul.

Nem tekinthető adminisztratív jellegű módosításnak valamely szerződési feltétel olyan változása, amely a szerződésből eredő jogokat és kötelezettségeket érdemben módosítja.

Amennyiben a Szolgáltatásra irányuló Ajánlat megtételét követően a Szolgáltató az ÁSZF-et egyoldalúan módosítja, abban az esetben az ÁSZF közzétételét követő 8 (nyolc) napon belül az Ügyfél minden hátrányos jogkövetkezmény nélkül elállhat az Előfizetői Szerződés megkötésétől.

12.1.4. A Szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás egyéb szabályai határozott idejű Előfizetői Szerződés esetén

A határozott idejű Előfizetői Szerződés ráutaló magatartással nem módosítható.

12.2. Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje

12.2.1. Áthelyezés

Az Előfizetői Hozzáférési Pont áthelyezésének műszaki feltételeinek megteremtésére (így különösen a kültéri egység biztosítására) az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésére vonatkozó rendelkezések (jelen ÁSZF 2.4 pontja) - a jelen pontban foglalt eltérésekkel - megfelelően irányadók.

Ha az Előfizető az Előfizetői Hozzáférési Pontot a Szolgáltató Szolgáltatási Területén belül változtatni kívánja, a Szolgáltató az Előfizető erre irányuló kérelme teljesítésének műszaki feltételeit az igény beérkezését követő 15 napon belül megvizsgálja, és az Előfizetőt írásban értesíti arról, hogy

a) az áthelyezési igényt elfogadja, és azt az ÁSZF-ben meghatározott határidőben, legfeljebb azonban az áthelyezési igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az Előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi időpontban teljesíti;

b) az Előfizetői Hozzáférési Pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igényt elfogadja és ezzel egyidejűleg év, hónap, nap pontossággal megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját;

c) áthelyezési igényt azért utasítja el, mert az rajta kívül álló okból nem lehetséges;

d) az áthelyezési igényt az Előfizető - a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 15 napos határidő elteltét követően is esedékes - díjtartozása miatt elutasítja vagy

e) az áthelyezési igényt az Előfizetői Szolgáltatás felfüggesztése miatt elutasítja.

Az a) és b) pontban foglaltak esetén az Előfizetői Hozzáférési Pont megszüntetésétől a Szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig Szolgáltatás szünetel. Erre az időszakra a Szolgáltató díjfizetési kötelezettséget nem állapít meg. A fenti a) pont szerint meghatározott, vagy a b) pontban a Szolgáltató által vállalt határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada, áthelyezési díj hiányában minden megkezdett késedelmes nap után az Előfizetői Szerződés szerinti díjcsomagra az ÁSZTF-ben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, vagy előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

A félreértések elkerülése érdekében a Szolgáltató rögzíti, hogy – tekintettel az Előfizetői Hozzáférési Pont fizikai jellemzőire – a jelen pont szerinti áthelyezés nem terjed ki az a Beltéri egység és ezáltal az Előfizetői Hozzáférési Pont Szolgáltató általi új helyszínre történő elszállítására.

A Szolgáltató az áthelyezési kérelem alapján elvégzendő vizsgálata nem terjed ki annak megvizsgálására, hogy az Előfizető tulajdonában álló és a Szolgáltatás részét nem képező kültéri egység az áthelyezési kérelemben megjelölt helyszínen alkalmas-e a Szolgáltató által továbbított műsorjelek vételére. A kültéri egység áthelyezésének díja az Előfizető és a kültéri egység áthelyezését végző személy megállapodásának tárgyát képezi.

Szolgáltató nem köteles áthelyezni a szolgáltatást abban az esetben, ha a szolgáltatás áthelyezése műszakilag lehetséges ugyan, azonban az Előfizető az áthelyezéssel érintett ingatlanokon nem biztosítja az Előfizetői Hozzáférési Ponthoz történő hozzáférés lehetőségét feltéve, hogy az áthelyezéshez a hozzáférésre szükség van. Amennyiben az áthelyezésre az Előfizetőnek felróható fenti okból nem kerül sor a Szolgáltató általi, a teljesítési időpont megjelölését tartalmazó előfizetői értesítést követő 30 napon belül, ez a tény a szolgáltatás az ÁSZF 12.5 pontban foglalt lehetetlenülésének minősül, melynek következtében a 30. napon az előfizetői szerződés megszűnik.

12.2.2. Átírás

Szolgáltató az Előfizető kérésére módosíthatja az Előfizetői Szerződést, ha az Előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be anélkül, hogy az Előfizetői Hozzáférési Pont helye megváltozna. Nem tekintendő átírásnak az Előfizető adatainak változása, amennyiben személye nem változik. Az Előfizető átírás esetén belépési díj fizetésére nem kötelezhető.

Átírási kérelem kizárólag írásban nyújtható be a Szolgáltató részére. Az átírási kérelem benyújtható az 1.2 pontban meghatározott postacímre megküldve, illetve a Szolgáltató Honlapján keresztül. Az Előfizető és az új Előfizető közös írásbeli kérelemében meg kell adni az Előfizető és az új Előfizető 2.2 pontban meghatározott személyes adatait, az

Előfizetői Szerződés adatait (szerződés kelte, igénybevett szolgáltatások), valamint az új Előfizető nyilatkozatát arról, hogy a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeit és az Egyedi Előfizetői Szerződést megismerte és magára nézve kötelezőnek fogadja el.

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést a Szolgáltató által meghatározott alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 (tizenöt) napon belül átírja az új Ügyfélre, amennyiben a műszaki feltételek nem változnak, és az új Ügyfél az Előfizetői Hozzáférési Pontnak helyt adó ingatlan jogszerű használója. Díjtartozás esetén a Szolgáltató az átírási kérelmet teljesítheti azzal a feltétellel, hogy ebben az esetben a díjhátralék megfizetésére az új (jogutód) Előfizető lesz köteles. A teljesítési határidő a formai és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezését követően kezdődik meg. A határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizedével megegyező összegű kötbért köteles fizetni, és a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán jóváírni.

Az átírási kérelem elutasítása esetén a Szolgáltató a kérelmezőt postai úton írásban vagy egyéb elektronikus hírközlés útján értesíti.

Az átírás feltételei nem alkalmazhatóak arra az esetre, ha az átírással egyidejűleg az Előfizetői Hozzáférési Pont helye is megváltozik.

A Szolgáltató új szerződéskötési igényként kezeli azt az esetet, amikor
a) egyidejűleg átírás és áthelyezés iránti kérelem kerül hozzá benyújtásra vagy
b) az Előfizető elhunyt és az örököse az Előfizetői Hozzáférési Ponton továbbra is igénybe kívánja venni a szolgáltatást.

12.2.3 Csomagmódosítás

A félreértések elkerülése végett a Szolgáltató rögzíti, hogy az Alap szolgáltatás (csomag) módosítása az Előfizetői szerződés kétoldalú, közös megegyezésen alapuló módosítását igényli. A Prémium szolgáltatásra a Felek között külön Előfizetői szerződés jön létre, így annak megkötése, módosítása vagy megszűnése az Alap szolgáltatásra vonatkozó Előfizetői szerződést nem érinti, ekként nem minősül csomagmódosításnak sem.

Az új programcsomag igénybevétele esetén az érintett szolgáltatás nyújtását a Szolgáltató,
a) az új programcsomagra kötött külön Előfizetői Szerződés esetén a szolgáltatásnyújtás megkezdésére vonatkozó általános szabályok szerint (ÁSZF 2.4 pont),
b) szerződésmódosítás esetén a szerződésmódosítás hatálybalépésének napján kezdi meg. A Szolgáltató a fenti a)-b) esetekben saját belátása szerint jogosult korábbi időpontban is megkezdeni az adott új szolgáltatás nyújtását.

A Szolgáltató nem köteles az Előfizető szolgáltatási csomagját módosítani, ha az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben Díjtartozása áll fenn. Abban az esetben, ha az Előfizető szolgáltatási csomagját olyan szolgáltatási csomagra módosítja, melynek igénybe vételéhez a Beltéri egység cseréje szükséges, és az Előfizető a szolgáltatás telepítésével kapcsolatban az Előfizetői általi telepítést vállalja, úgy az Előfizető az új szolgáltatás igénybe vételéhez rendelkezésére bocsátott Beltéri egység átvételét követő 8 napon belül köteles a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodáján vagy forgalmazói pontjain a korábbi szolgáltatási csomagjához használt Beltéri egységet a Szolgáltató részére rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban visszaszolgáltatni. Amennyiben az Előfizető e kötelezettségének nem tesz eleget, köteles a kárt megtéríteni, azaz a 3. számú mellékletben meghatározott összegű kötbért megfizetni. Az Előfizető kötbér fizetési kötelezettsége mind a berendezések megrongálódása, mind azok visszaszolgáltatásának elmulasztása esetén fennáll, mely utóbbi esetben a felek úgy tekintik, hogy az adott berendezés megsemmisült.

Abban az esetben, ha az Előfizető szolgáltatási csomagját olyan csomagra módosítja, melyhez Beltéri egység cseréje szükséges, illetve ha az Előfizető egyéb okból, de nem annak meghibásodása miatt a Beltéri egység cseréjét kéri, az Előfizető köteles a 3. sz. mellékletben meghatározott Beltéri egység csere díjat és ezen felül, amennyiben az Előfizető - választása alapján - az eszköz telepítésével a Szolgáltatót bízza meg, kiszállási díjat megfizetni. Ilyen esetben a régi Beltéri egység visszaszolgáltatásával kapcsolatos kötelezettségek az Előfizetőt az új Beltéri egység telepítésekor ugyanúgy terhelik. A díjfizetési kötelezettség nem vonatkozik arra az esetre, ha a csere a Beltéri egység az Előfizetőnek fel nem róható műszaki hibája miatt szükséges.

A határozott időtartamra kedvezményes feltételekkel megkötött előfizetői szerződés szolgáltatási csomagja csak az Előfizetői Szerződésben, így különösen az ÁSZF-ben és a vállalt akciós feltételekben meghatározott jogkövetkezmények terhe mellett módosítható.

12.2.4. Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás egyéb szabályai határozott idejű Előfizetői Szerződés esetén

A határozott idejű Előfizetői Szerződés ráutaló magatartással nem módosítható.

12.3. Szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

12.3.1. A Szolgáltatói felmondás alaki és tartalmi követelményei

Az Szolgáltató az Előfizetői Szerződés felmondását az Előfizetővel tartós adathordozó útján köteles közölni azzal, hogy a tartós adathordozó elérhetővé tételéről az Előfizetőt igazolható módon külön értesíti, kivéve, ha az alkalmazott tartós adathordozó jellege ez nem indokolja.
Az Előfizető szerződésben szereplő címére tértivevényesen megküldött felmondó levél a sikertelen kézbesítés megtörténtét követő 5. munkanapon kézbesítettnek tekintendő, amennyiben az „nem kereste", „nem fogadta el", „ismeretlen", vagy „elköltözött" jelzéssel érkezik vissza. Az elektronikus dokumentum, illetve elektronikus levél kézbesítésének Szolgáltató által hitelesen igazolhatónak kell lennie, 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 esetben a Szolgáltató az Előfizetőt az Előfizetői Szerződés felmondásáról – a jogszabályi keretek között - az Eht. 144. § (4) bekezdésében meghatározott egyéb módon is értesítheti.

A Szolgáltató általi felmondásnak minden esetben tartalmaznia kell
a. a felmondás indokát, és
b. a felmondási időt, a felmondási idő lejártának kiszámítási módját, és
c. ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását arról, hogy ha az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az Előfizetői Szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.

12.3.2. A Szolgáltató rendes felmondása

A Szolgáltató a határozott vagy határozatlan idejű Előfizetői Szerződést 60 (hatvan) napos határidővel jogosult felmondani.

12.3.3. A Szolgáltató rendkívüli felmondása az Előfizető szerződésszegése miatt

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megszegése esetén az Előfizetői Szerződést 15 (tizenöt) napos határidővel felmondhatja, ha
a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, ideértve azt az esetet is, amikor az Előfizető a Beltéri egységen a Szolgáltató szerződéses partnerein kívüli személlyel végeztet karbantartási, illetve javítási munkákat, vagy azokat megrongálja, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követő 3 napon belül sem szünteti meg;
b) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített Hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze;
c) az Előfizető a Szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja, különösen:
    i. az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően is jogosulatlanul vételezi a műsorjelet, azt, vagy a Beltéri egységeket harmadik személynek jogellenesen továbbítja, átadja vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja, mellyel szerzői- és szomszédos jogi jogsértést követ el; vagy
    ii. ha az Előfizető a Beltéri egység működéséhez szükséges szoftverhez illetéktelen személynek hozzáférést biztosít, vagy a kódolási algoritmus, illetve a szoftver forráskódjának megfejtésére irányuló tevékenységet végez, vagy ezekre kísérletet tesz, és ezzel szerzői jogi jogsértést követ el;
    iii. az Előfizető a Szolgáltató által rendelkezésére bocsátott berendezéseket nem rendeltetésszerűen használja (ÁSZF 2.3.2 pont, továbbá ideértve a mediabox biztonsági

címkéjének, illetve a Dekódoló kártyának a sérülését is, mellyel szerzői jogi jogsértést követ el a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény értelmében), és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítés közlésétől számított 3 napon belül sem szünteti meg;

A Szolgáltató a szerződésszegés megszüntetésére értesítésében a 12.3.3 (b) pont esetében 8 napot, egyéb szerződésszegés esetében 3 (három) napot biztosít.

12.3.4. A Szolgáltató rendkívüli felmondása az Előfizető Díjtartozása miatt

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést 15 (tizenöt) napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítésben megjelölt fizetési határidőig sem egyenlítette ki.
A Szolgáltató köteles az Előfizető kérésére a nem vitatott díjak befizetésének lehetőségét biztosítani.

12.3.5. A 12.3.3. és 12.3.4. pont szerinti Szolgáltatói felmondás közös szabályai

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás felmondása helyett az Előfizető Díjtartozása esetén 3 (három) havi Előfizetői díjnak megfelelő vagyoni biztosítékot kérni. Amennyiben az Előfizető a biztosítékadási kötelezettségének eleget tesz, úgy a Szolgáltató a Szerződést nem mondja fel. Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az Előfizetői Szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

A 12.3.3. és 12.3.4. pontban foglalt felmondási ok fennállása esetén a Szolgáltató a felmondási idő alatt – amennyiben annak oka az Előfizető szerződésszegése – jogosult a Szolgáltatás(oka)t az Eht. 137. §-a, illetve az ÁSZF 5.2 pontjában foglaltak szerint korlátozni.

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadálya a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az Előfizetői Szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

Az Előfizetői Szerződésnek az Előfizető szerződésszegése miatt történő felmondása esetén az szerződésből származó valamennyi díjfizetési kötelezettség a felmondás hatályosulásával azonnal esedékessé válik.

12.4. Az Előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

Az Előfizető a határozatlan idejű Előfizetői Szerződést azonnali hatállyal bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani.

Amennyiben az Előfizető az egyedi Előfizetői Szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy a Szolgáltatást meghatározott időtartamig, az ebből eredő kedvezményekért veszi igénybe, úgy a határozott idejű Előfizetői Szerződést csak az alábbi esetekben mondhatja fel jogkövetkezmények nélkül:

a. a 12.1.3 pontban foglalt esetek;
b. ha a Szolgáltató a Hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a Hibát 15 napig nem tudja elhárítani;
c. a Szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 Hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós és az érdekkörébe tartozó Hibát hárított el;
d. a Szolgáltató a Szolgáltatást 30 napig nem az Előfizetői Szerződés szerint teljesíti.

Nem jogosult az előfizető a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításáról szóló értesítés kézhezvételétől számított 45 napon belül azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül felmondani az előfizetői szerződést, ha a módosítás:

a. következtében az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek az előfizető számára kizárólag előnyös módon változnak meg,
b) adminisztratív jellegű és nem tartalmaz az előfizető számára hátrányos rendelkezést, vagy

c) kifejezetten jogszabályváltozáson, hatósági vagy bírósági döntésen alapul.

Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött előfizetői szerződés esetén az Előfizető az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények és indokolás nélkül elállhat az előfizetői szerződéstől. Ha a Szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdi, az Előfizetőt az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg. Az Előfizető elállására vonatkozó nyilatkozatnak a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Kormányrendeletben meghatározott mintáját a Szolgáltató a Honlapon közzéteszi.

A felmondást valamely ügyfélszolgálati irodához, illetőleg a központi ügyfélszolgálathoz kell eljuttatni, írásban (ideértve az elektronikusan megtett nyilatkozatokat is), szóban vagy telefonon tett bejelentéssel. Az Előfizető a felmondó nyilatkozatban köteles megadni nevét, lakcímét, anyja nevét, születése helyét és dátumát, személyazonosító igazolványának számát, valamit ügyfélszámát. Amennyiben az Előfizetői szerződés ráutaló magatartással jött létre, úgy az Előfizető a szerződést ráutaló magatartással is felmondhatja (pl: a Szolgáltatás használatának megszüntetése, Beltéri egység visszaszolgáltatása).

Az Előfizetői Szerződés megszűnése nem mentesíti az Előfizetőt a jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítésének, illetve az Előfizető birtokában levő Beltéri egységek visszaszolgáltatásának kötelezettsége alól.

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

Az Előfizető Szolgáltató szerződésszegésére alapozott rendkívüli felmondása esetén az Előfizetői Szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

12.5 Egyéb Előfizetői Szerződés megszűnési esetek és feltételeik

A fenti eseteken túl az Előfizetői Szerződés megszűnik:

a) a szerződésben meghatározott idő elteltével;
b) az Előfizető halálával, vagy jogutód nélküli megszűnésével;
c) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével;
d) a felek közös megegyezésével;
e) a Prémium szolgáltatásokra vonatkozó Előfizetői szerződés megszűnik, ha az Alap szolgáltatásra megkötött Előfizetői szerződés bármely okból megszűnik, és az Előfizető egyidejűleg nem köt új Alap szolgáltatásra vonatkozó Előfizetői szerződést (az Előfizető nem rendelkezik hatályos Alap szolgáltatásra Előfizetői szerződéssel).
f) Ha a Szolgáltatás nyújtásának megkezdése a 2.4 pont szerinti időpontban az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek a 2.4 pontban foglaltak szerint nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, az előfizetői szerződés a megkötésétől vagy az Eht. 129. §-ának (1b) bekezdése szerinti hatálybalépés napjától számított 16. napon, vagy a felek Előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban megjelölt napot követő napon megszűnik. (Eht. 129. §-ának (1b) bekezdése szerint: ha az előfizetői szerződés adatainak összefoglalóját technikai okok miatt nem lehetséges a szerződés megkötése előtt az előfizető rendelkezésére bocsátani, az előfizetői szerződés akkor lép hatályba, ha a szolgáltató által indokolatlan késedelem nélkül rendelkezésre bocsátott összefoglaló kézhezvételét követően az előfizető a szerződéskötésre vonatkozó szándékát megerősíti).
g) Ha a határozott időtartamú előfizetői szerződés időtartama alatt az egyéni Előfizető lakcímének vagy tartózkodási helyének változása miatt a korábbi lakcíméről, vagy tartózkodási helyéről új lakcímére, vagy tartózkodási helyére kéri az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését, és a Szolgáltató az áthelyezési igényt rajta kívül álló okból teljesíteni nem tudja, az Előfizető a Szolgáltató erről szóló értesítését követő 15 napon belül azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül felmondhatja a határozott időtartamú szerződést. A Szolgáltató az értesítésben köteles igazolható módon tájékoztatni az Előfizetőt az őt megillető felmondási jogról.

Ha a Szolgáltató a 2.4 a)-b) pont szerinti határidőt túllépi, akkor az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítését megelőzően az Előfizető jogosult az Előfizetői Szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az Előfizető elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott Előfizetői Szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszafizetni az Előfizető számára, az Előfizető pedig köteles a Beltéri Egységeket a Szolgáltatónak visszaszolgáltatni.

A b) pont szerinti esetben természetes személy esetén az előfizetői szerződés az Előfizető halálának napján szűnik meg. Az Előfizető elhalálozása esetén az örököse köteles az Előfizető elhalálozásának tényét a Szolgáltató felé az Előfizető elhalálozásának napját követően haladéktalanul, de legkésőbb 90 napon belül bejelenteni. Az öröklésre jogosult a hivatalos forgalmazói pontokban tehet az Előfizető elhalálozására vonatkozó bejelentést, mely az eredeti Halotti anyakönyvi kivonat bemutatásával történhet. A Szolgáltató jogosult a bemutatott Halotti anyakönyvi kivonatról másolatot készíteni és azt 1 évig megőrizni. A Szolgáltató az Előfizető halála esetén az előfizetői jogviszonyt – az Előfizető haláláról való fentiek szerinti tudomásszerzését követően - az Előfizető halálának napjával megszűntnek tekinti.

13. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei:

13.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

Az Előfizető a Szolgáltatás igénybevétele és előfizetői jogviszonya fennállása alatt mindvégig köteles a Szolgáltatóval jóhiszeműen együttműködni, különösen, de nem kizárólag:

- A Szolgáltató által kért, illetve jogszabályban meghatározott nyilatkozatait megtenni;
- Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez és teljesítéséhez szükséges adatokat helyesen és hiánytalanul, a valóságnak megfelelően megadni, az azokban bekövetkezett változásokat a Szolgáltatónak bejelenteni;
- Az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésével összefüggésben amennyiben ahhoz harmadik fél hozzájárulása vagy engedélye szükséges, azt beszerezni, illetve a Szolgáltató figyelmét felhívni erre;
- Megtenni minden olyan, intézkedést, ami a Szolgáltatás igénybevételéhez és ami a Szolgáltató hibás teljesítésének nem minősülő, azonban Hibabejelentést eredményező körülmény elhárításához szükséges, így különösen köteles az Előfizető a Hibabejelentés előtt meggyőződni arról, hogy a Végberendezés, a Beltéri egység áramellátása biztosított, valamint a hálózati elemek egységessége és épsége, az összekötő kábelek csatlakozása biztosított. Az Előfizető együttműködési kötelezettsége körében különösen köteles a hiba kivizsgálása során a Beltéri egység működését a Szolgáltató által szóban vagy írásban megadott információk alapján ellenőrizni, továbbá a Beltéri egység esetleges hibajelenségeinek elhárítása érdekében a Szolgáltató útmutatásainak eleget tenni.
- Tájékoztatni a Szolgáltatót mindazon adat és információ vonatkozásában, mely a szolgáltatásra vagy a Szolgáltatóra kihatással lehet.
- Szerződésszerűen teljesíteni minden egyéb, a jelen ÁSZF-ben vagy jogszabályban meghatározott kötelezettségét.

13.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

Az Előfizető köteles a szolgáltatást rendeltetésszerűen (ÁSZF 2.3.2 pont), azaz szerződésszerűen használni. Az Előfizető köteles a szolgáltatás igénybevétele során az ÁSZF-ben és az Előfizetői Szerződésben meghatározott szabályokat, illetve a mindenkor hatályos jogszabályokat betartani. Az Előfizető felelősséggel tartozik a Szolgáltató felé az Előfizetői Szerződés megszegéséből eredő károkért.

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

A Beltéri egységéért és annak tartozékaiért az Előfizető felelősséget vállal. Az Előfizető így különösen köteles tartózkodni a Beltéri egységgel kapcsolatos minden olyan magatartástól, ami a Szolgáltató 12.3.3. a) és c) pontjai szerinti rendkívüli felmondását eredményezhetik.

A mediabox és a Dekódoló kártya (smartkártya) a Szolgáltató által egymáshoz rendelt, ennek megfelelően az Előfizetőnél elhelyezett mediabox más kártyával nem használható. A mediabox és a hozzá tartozó Dekódoló kártya az Előfizetői Szerződésben, vagy annak módosításában meghatározott szolgáltatási címről más címre nem helyezhető át.

13.3.1 Az Előfizető kötelezettségei a szerződés megszűnése esetén
Az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén az Előfizető köteles a Beltéri egységet rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban a szerződését megszűnését követő 8 munkanapon belül visszaszolgáltatni, e körben valamely ügyfélszolgálati irodában vagy forgalmazói ponton leadni. A Beltéri egység visszaszolgáltatásáról a Szolgáltató, illetve a Szolgáltató visszavételre jogosult megbízottja köteles írásbeli igazolást adni az Előfizető részére. Amennyiben az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, köteles a 3. számú mellékletben meghatározott összegű kötbért megfizetni. Ha az Előfizető a Beltéri egység tekintetében a 2.1.4. pont alapján biztosítékot fizetett a Szolgáltató részére, a Szolgáltató jogosult a kára összegét a biztosíték illetve letét összegéből levonni. Az Előfizető kötbér fizetési kötelezettsége mind a Beltéri egység megrongálódása, mind azok visszaadásának elmulasztása esetén fennáll, mely utóbbi esetben a felek úgy tekintik, hogy az adott berendezés megsemmisült. A Szolgáltató saját döntése alapján – méltányosságból – biztosíthatja az Előfizetői Szerződés megszűnését követő 5 hónapon belül az Előfizető részére a Beltéri egység visszaszolgáltatásának lehetőségét a kötbér jóváírása mellett. Ez időn túl a Beltéri egység visszaszolgáltatása nem eredményezi a kötbér jóváírását. Az e bekezdésben meghatározott méltányosság gyakorlása kizárólag a Szolgáltató döntésének függvénye, és nem keletkeztet az itt meghatározott bármely határidőn túli eszközátvételi kötelezettséget a Szolgáltató oldalán.

13.4. Az adatváltozás bejelentése
Az Előfizető a Szolgáltató részére megadott adataiban bekövetkezett bármely változást haladéktalanul, de legkésőbb a változás bekövetkeztét követő 3 munkanapon belül köteles a Szolgáltató részére bejelenteni, és együttműködési kötelezettsége körében a Szolgáltató szerződésszerű teljesítéséhez szükséges egyéb információkat, nyilatkozatokat megadni.

Az Előfizető az ÁSZF 13. pontjában, illetve az ÁSZF-ben rögzített kötelezettségeinek megszegése a Szolgáltató terhére nem eshet, így különösen, ha valamely Szolgáltatói kötelezettség teljesítésének feltétele, vagy lényeges eleme az Előfizető együttműködése, vagy közreműködése, úgy a Szolgáltató mindaddig nem esik késedelembe, amíg az Előfizető együttműködési kötelezettségének maradéktalanul eleget tesz.
Ilyen esetben a Szolgáltató számára, a teljesítésre nyitva álló határidők az Előfizető kötelezettségeinek teljesítéséig eltelt idővel meghosszabbodnak.

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

A Szolgáltató az általa biztosított mediaboxokon biztosítja a médiatartalmak illetve teljes médiaszolgáltatások korhatár szerinti szűrésének lehetőségét. Az egyes mediaboxokra vonatkozó beállítási útmutatókat a Szolgáltató a honlapján közzéteszi.

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

Az egyes díj- illetve szolgáltatási csomagba tartozó médiaszolgáltatásokat a 2. számú mellékletben található csatornakiosztás tartalmazza. A Szolgáltató ugyanott tünteti fel azt, ha valamely médiaszolgáltatás szerepeltetését a programcsomagban meghatározott ideig (meghatározott időpontig) vállalja, vagy amennyiben valamely csatornát garantáltnak vagy nem garantáltnak minősít.

16. A fogyatékossággal élő végfelhasználók számára nyújtott termékek és szolgáltatások részletei és tájékoztatás az ezekkel kapcsolatos aktuális információk elérhetőségéről

A Szolgáltató kifejezetten a fogyatékossággal élő végfelhasználók számára kifejlesztett termékeket, illetve a fogyatékossággal élő végfelhasználók számára kifejlesztett szolgáltatásokat jelenleg nem értékesít, ezért ezzel kapcsolatban részleteket és tájékoztatást nem áll módjában adni.
A Szolgáltató számára fontos a fogyatékossággal élőknek a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos elégedettsége, ezért igyekszik kiemelt figyelmet fordítani különösen a szolgáltatásokhoz való hozzáférés elősegítésére.

Mellékletek jegyzéke:

1. sz. melléklet: A szolgáltatás területi lefedettsége és a hozzájuk tartozó ügyfélszolgálati irodák elérhetőségei

2. sz. melléklet: Csatornakiosztás, programcsomagok
3. sz. melléklet: Szolgáltatási díjak
4. sz. melléklet: Minőségi Célértékek
5. sz. Melléklet: Felügyeleti Szervek, Vitarendezési Fórumok
6. sz. Melléklet: Meghatározások
7. sz. Melléklet: Általános Akciók részletes leírása

1. sz. Melléklet: A szolgáltatás területi lefedettsége és a hozzájuk tartozó ügyfélszolgálati irodák elérhetőségei

	Elérhetőség	Nyitvatartás	Hibabejelentő
Kisvárdai ügyfélszolgálati iroda	Cím: 4600 Kisvárda, Kölcsey utca 2/A. Tel.: 1245 E-mail: ugyfelszolgalat@naracom.hu	hétfő-péntek: 8:00-16:30	Az ügyfélszolgálat munkanapokon munkaidőben érhető el telefonon, ezt követően üzenetrögzítő működik.
Nemesbüki ügyfélszolgálati iroda	Cím: 8371 Nemesbük, Rákóczi utca 11. 1. em Tel.: +36 83 200 200 E-mail: ugyfelszolgalat@mikrotti.hu	hétfő-péntek: 8:30-16:30	Az ügyfélszolgálat munkanapokon munkaidőben érhető el telefonon, ezt követően üzenetrögzítő működik.
Nyíregyházi ügyfélszolgálati iroda	Cím: 4400 Nyíregyháza, Vasvári Pál u. 1. fsz. Tel.: +36 42 512 000 E-mail: info@giganet.hu	hétfő: 8:00-18:00 kedd: 9:00-18:00 szerda-péntek: 8:00-18:00 szombat: 8:00-14:00	Az ügyfélszolgálat munkanapokon munkaidőben érhető el telefonon, ezt követően üzenetrögzítő működik.
Ságvári ügyfélszolgálati iroda	Cím: 8654 Ságvár, Fő u. 2/N Tel.: +36-20/30/70-388-2821 E-mail: ugyfelszolgalat@technotel.hu	hétfő-szerda: 8:00 – 16:00 csütörtök: 8:00 – 20:00 (16:00 – 20:00 csak telefonon) péntek: 8:00 – 15:00 szombat-vasárnap: zárva	Az ügyfélszolgálat munkanapokon munkaidőben érhető el telefonon, ezt követően üzenetrögzítő működik.
Székesfehérvári ügyfélszolgálati iroda	Cím: 8000 Székesfehérvár, Budai út 9-11. I. em. 102. Tel.: +36 22 505 750 E-mail: ugyfelszolgalat@datatrans.hu	hétfő-péntek: 8:30-15:30 szombat-vasárnap: zárva	hétfő-vasárnap: 08:00-21:00

Szolgáltatási terület - település	Településhez tartozó ügyfélszolgálati iroda
Anarcs	Kisvárdai ügyfélszolgálati iroda
Aranyosapáti	Kisvárdai ügyfélszolgálati iroda
Baktalórántháza	Kisvárdai ügyfélszolgálati iroda
Besenyőd	Kisvárdai ügyfélszolgálati iroda
Csaroda	Kisvárdai ügyfélszolgálati iroda
Demecser	Kisvárdai ügyfélszolgálati iroda
Dombrád	Kisvárdai ügyfélszolgálati iroda
Döge	Kisvárdai ügyfélszolgálati iroda
Fényeslitke	Kisvárdai ügyfélszolgálati iroda

Hetefejércse	Kisvárdai ügyfélszolgálati iroda
Jéke	Kisvárdai ügyfélszolgálati iroda
Kemecse	Kisvárdai ügyfélszolgálati iroda
Kisvárda	Kisvárdai ügyfélszolgálati iroda
Levelek	Kisvárdai ügyfélszolgálati iroda
Lónya	Kisvárdai ügyfélszolgálati iroda
Lövőpetri	Kisvárdai ügyfélszolgálati iroda
Magy	Kisvárdai ügyfélszolgálati iroda
Mátyus	Kisvárdai ügyfélszolgálati iroda
Nyírbogdány	Kisvárdai ügyfélszolgálati iroda
Nyírlövő	Kisvárdai ügyfélszolgálati iroda
Ófehértó	Kisvárdai ügyfélszolgálati iroda
Petneháza	Kisvárdai ügyfélszolgálati iroda
Szabolcsveresmart	Kisvárdai ügyfélszolgálati iroda
Tákos	Kisvárdai ügyfélszolgálati iroda
Tarpa	Kisvárdai ügyfélszolgálati iroda
Tiszaadony	Kisvárdai ügyfélszolgálati iroda
Tiszakerecseny	Kisvárdai ügyfélszolgálati iroda
Tiszaszalka	Kisvárdai ügyfélszolgálati iroda
Tiszavid	Kisvárdai ügyfélszolgálati iroda
Tornyospálca	Kisvárdai ügyfélszolgálati iroda
Újkenéz	Kisvárdai ügyfélszolgálati iroda
Vámosatya	Kisvárdai ügyfélszolgálati iroda
Záhony	Kisvárdai ügyfélszolgálati iroda
Apagy	Nyíregyházi ügyfélszolgálati iroda
Kálmánháza	Nyíregyházi ügyfélszolgálati iroda
Kótaj	Nyíregyházi ügyfélszolgálati iroda
Libabokor	Nyíregyházi ügyfélszolgálati iroda
Napkor	Nyíregyházi ügyfélszolgálati iroda
Nyíregyháza	Nyíregyházi ügyfélszolgálati iroda
Nyírpazony	Nyíregyházi ügyfélszolgálati iroda
Nyírtelek	Nyíregyházi ügyfélszolgálati iroda
Nyírtét	Nyíregyházi ügyfélszolgálati iroda
Nyírtura	Nyíregyházi ügyfélszolgálati iroda
Sényő	Nyíregyházi ügyfélszolgálati iroda
Újfehértó	Nyíregyházi ügyfélszolgálati iroda
Cserszegtomaj	Nemesbüki ügyfélszolgálati iroda
Hévíz	Nemesbüki ügyfélszolgálati iroda
Karmacs	Nemesbüki ügyfélszolgálati iroda
Kehidakustány	Nemesbüki ügyfélszolgálati iroda
Keszthely	Nemesbüki ügyfélszolgálati iroda
Nemesbük	Nemesbüki ügyfélszolgálati iroda
Vindornyafok	Nemesbüki ügyfélszolgálati iroda
Vindornyaszőlős	Nemesbüki ügyfélszolgálati iroda
Zalacsány	Nemesbüki ügyfélszolgálati iroda
Zalaszentlászló	Nemesbüki ügyfélszolgálati iroda
Balatonszárszó	Ságvári ügyfélszolgálati iroda
Balatonendréd	Ságvári ügyfélszolgálati iroda

Balatonföldvár	Ságvári ügyfélszolgálati iroda
Balatonőszöd	Ságvári ügyfélszolgálati iroda
Balatonszemes	Ságvári ügyfélszolgálati iroda
Balatonvilágos	Ságvári ügyfélszolgálati iroda
Bálványos	Ságvári ügyfélszolgálati iroda
Kereki	Ságvári ügyfélszolgálati iroda
Kőröshegy	Ságvári ügyfélszolgálati iroda
Kötcse	Ságvári ügyfélszolgálati iroda
Nagyberény	Ságvári ügyfélszolgálati iroda
Nagycsepely	Ságvári ügyfélszolgálati iroda
Nyim	Ságvári ügyfélszolgálati iroda
Pusztaszemes	Ságvári ügyfélszolgálati iroda
Siófok	Ságvári ügyfélszolgálati iroda
Siófok-Kiliti	Ságvári ügyfélszolgálati iroda
Som	Ságvári ügyfélszolgálati iroda
Szántód	Ságvári ügyfélszolgálati iroda
Teleki	Ságvári ügyfélszolgálati iroda
Zamárdi	Ságvári ügyfélszolgálati iroda
Ősi	Székesfehérvári ügyfélszolgálati iroda

2. . sz. Melléklet: Csatornakiosztás, programcsomagok, frekvencialista

A Szolgáltató az ÁSZF 12.1.1. d) pontja alapján 2023. október 15. napjában határozza meg a csatornák szerepeltetésének vállalt időpontját.

Alapcsomagok csatornakiosztása 2023. október 15. napjától:

Csatorna neve	Nem garantált csatorna	Csomag neve		
		Start	Smart	Plus
M1 HD			x	x
M1		x	x	x
M2 HD			x	x
M2		x	x	x
M4 HD			x	x
M4		x	x	x
M5 HD			x	x
M5		x	x	x
Duna TV HD			x	x
Duna TV		x	x	x
Duna World		x	x	x
TV2 Comedy			x	x
Comedy Central			x	x
Comedy Central HD			x	x
Comedy Central Family				x
Paramount Channel			x	x
Paramount Channel HD			x	x
RTL			x	x
TV2			x	x
TV2 HD			x	x
Direct One			x	x
RTL KETTŐ			x	x
RTL KETTŐ HD			x	x
RTL HÁROM			x	x
RTL HÁROM HD			x	x
SOROZAT+			x	x
Super TV2			x	x
Prime			x	x
Prime HD			x	x
Cool			x	x
TV4			x	x
STORY 4			x	x
Viasat3			x	x
Viasat3 HD			x	x
Viasat6			x	x
Mozi+			x	x
Mozi+ HD			x	x
ATV	x		x	x

ATV HD			x	x
Life TV			x	x
Sláger TV	x		x	x
Muzsika TV			x	x
CBS Reality			x	x
Spektrum Home			x	x
Spektrum Home HD			x	x
Spektrum			x	x
Spektrum HD			x	x
TV Paprika			x	x
TV Paprika HD			x	x
ATV Spirit	x		x	x
HirTV	x			x
Epic Drama HD				x
FilmBox			x	x
Jocky TV			x	x
RTL Gold			x	x
Moziverzum				x
Film4				x
AXN			x	x
AXN HD			x	x
Viasat Film				x
Viasat 2				x
AMC			x	x
AMC HD			x	x
Film Café			x	x
Film Mánia			x	x
Film+			x	x
BBC Earth			x	x
Ozone TV			x	x
CGTN Documentary			x	x
Viasat Explore HU HD			x	x
National Geographic			x	x
Nat Geo Wild			x	x
Travel XP HD	x		x	x
Viasat History			x	x
History	x		x	x
Viasat Nature				x
Viasat Nature HD				x
DIKH TV	x		x	x
TV2 Séf			x	x
Izaura TV			x	x
Izaura TV HD			x	x
Fem3				x
Sport1				x
Sport2				x

Sport2 HD				x
Spíler1 TV				x
Spíler1 TV HD				x
Spíler2 TV				x
Spíler2 TV HD				x
Match4				x
Arena 4			x	x
Extreme Sports			x	x
Auto Motor Sport	X			x
Fishing & Hunting	x		x	x
GALAXY4				x
Disney Channel			x	x
JimJam			x	x
Nickelodeon			x	x
Minimax			x	x
ducktv			x	x
Cartoon Network				x
Cartoonito				x
TeenNick			x	x
Nick Jr				x
TV2 kids			x	x
Nick Toons			x	x
Direct One HD			x	x
RTL HD			x	x
TV2 HD			x	x
BBC Earth HD			x	x
Love Nature HD				x
Sport2 HD				x
History HD	x		x	x
National Geographic HD			x	x
Nat Geo Wild HD			x	x
RTL HÁROM HD			x	x
Match4 HD				x
Arena 4 HD			x	x
Sport1 HD				x
RTL KETTŐ HD			x	x
Film+ HD			x	x
Zenebutik			x	x
MTV Europe			x	x
NickMusic			x	x
MTV 90s				x
MTV Hits				x
Club MTV				x
MTV 00s			x	x
MTV 80s			x	x
1 music channel	x		x	x

Mezzo SD			x	x
Stingray C-Music TV			x	x
Stingray iConcerts			x	x
Balatonföldvári Kistérségi Televízió				x
Somogy TV				x
Balaton TV				x
Bonum TV			x	x
Fashion TV	X			x
CNN			x	x
Sky news			x	x
CNBC HD	x			x
Bloomberg				x
Al Jazeraa			x	x
CGTN			x	x
Blue Hustler			x	x
speranta			x	x

Amennyiben a magyar szinkron vagy feliratozás nem áll rendelkezésre, a programot eredeti nyelven sugározzuk.

Csomag	Csatorna	Tematika
Minden csomagban elérhető	Petofi Radio	Rádió
Minden csomagban elérhető	Bartok Radio	Rádió
Minden csomagban elérhető	Kossuth Radio	Rádió

3. . sz. Melléklet: Szolgáltatási díjak

3.1 Műsorterjesztési szolgáltatás díjai a szolgáltatási területeken

A lakossági szolgáltatások táblázataiban feltüntetett árak határozott idő vállalása nélküli bruttó árak, az ÁFA-t tartalmazzák.

Szolgáltatási terület - település	Start		Smart		Plus	
	Belépési díj	Szolgáltatási díj	Belépési díj	Szolgáltatási díj	Belépési díj	Szolgáltatási díj
Anarcs	20 000 Ft	5 990 Ft	nem elérhető		20 000 Ft	5 500 Ft
Aranyosapáti	20 000 Ft	5 990 Ft	nem elérhető		20 000 Ft	5 500 Ft
Baktalórántháza	20 000 Ft	5 990 Ft	nem elérhető		20 000 Ft	5 500 Ft
Besenyőd	20 000 Ft	5 990 Ft	nem elérhető		20 000 Ft	5 500 Ft
Csaroda	20 000 Ft	5 990 Ft	nem elérhető		20 000 Ft	5 500 Ft
Demecser	20 000 Ft	5 990 Ft	nem elérhető		20 000 Ft	5 500 Ft
Dombrád	20 000 Ft	5 990 Ft	nem elérhető		20 000 Ft	5 500 Ft
Döge	20 000 Ft	5 990 Ft	nem elérhető		20 000 Ft	5 500 Ft
Fényeslitke	20 000 Ft	5 990 Ft	nem elérhető		20 000 Ft	5 500 Ft
Hetefejércse	20 000 Ft	5 990 Ft	nem elérhető		20 000 Ft	5 500 Ft
Jéke	20 000 Ft	5 990 Ft	nem elérhető		20 000 Ft	5 500 Ft
Kemecse	20 000 Ft	5 990 Ft	nem elérhető		20 000 Ft	5 500 Ft
Kisvárda	20 000 Ft	5 990 Ft	nem elérhető		20 000 Ft	5 500 Ft
Levelek	20 000 Ft	5 990 Ft	nem elérhető		20 000 Ft	5 500 Ft
Lónya	20 000 Ft	5 990 Ft	nem elérhető		20 000 Ft	5 500 Ft
Lövőpetri	20 000 Ft	5 990 Ft	nem elérhető		20 000 Ft	5 500 Ft
Magy	20 000 Ft	5 990 Ft	nem elérhető		20 000 Ft	5 500 Ft
Mátyus	20 000 Ft	5 990 Ft	nem elérhető		20 000 Ft	5 500 Ft
Nyírbogdány	20 000 Ft	5 990 Ft	nem elérhető		20 000 Ft	5 500 Ft
Nyírlövő	20 000 Ft	5 990 Ft	nem elérhető		20 000 Ft	5 500 Ft
Ófehértó	20 000 Ft	5 990 Ft	nem elérhető		20 000 Ft	5 500 Ft
Petneháza	20 000 Ft	5 990 Ft	nem elérhető		20 000 Ft	5 500 Ft
Szabolcsveresmart	20 000 Ft	5 990 Ft	nem elérhető		20 000 Ft	5 500 Ft
Tákos	20 000 Ft	5 990 Ft	nem elérhető		20 000 Ft	5 500 Ft
Tarpa	20 000 Ft	5 990 Ft	nem elérhető		20 000 Ft	5 500 Ft
Tiszaadony	20 000 Ft	5 990 Ft	nem elérhető		20 000 Ft	5 500 Ft
Tiszakerecseny	20 000 Ft	5 990 Ft	nem elérhető		20 000 Ft	5 500 Ft
Tiszaszalka	20 000 Ft	5 990 Ft	nem elérhető		20 000 Ft	5 500 Ft
Tiszavid	20 000 Ft	5 990 Ft	nem elérhető		20 000 Ft	5 500 Ft
Tornyospálca	20 000 Ft	5 990 Ft	nem elérhető		20 000 Ft	5 500 Ft
Újkenéz	20 000 Ft	5 990 Ft	nem elérhető		20 000 Ft	5 500 Ft
Vámosatya	20 000 Ft	5 990 Ft	nem elérhető		20 000 Ft	5 500 Ft
Záhony	20 000 Ft	5 990 Ft	nem elérhető		20 000 Ft	5 500 Ft
Apagy	- Ft	4 990 Ft	- Ft	2 990 Ft	- Ft	3 890 Ft
Kálmánháza	- Ft	4 990 Ft	- Ft	2 990 Ft	- Ft	3 890 Ft
Kótaj	- Ft	4 990 Ft	- Ft	2 990 Ft	- Ft	3 890 Ft
Libabokor	- Ft	4 990 Ft	- Ft	2 990 Ft	- Ft	3 890 Ft
Napkor	- Ft	4 990 Ft	- Ft	2 990 Ft	- Ft	3 890 Ft

Nyíregyháza	- Ft	4 990 Ft	- Ft	2 990 Ft	- Ft	3 890 Ft
Nyírpazony	- Ft	4 990 Ft	- Ft	2 990 Ft	- Ft	3 890 Ft
Nyírtelek	- Ft	4 990 Ft	- Ft	2 990 Ft	- Ft	3 890 Ft
Nyírtét	- Ft	4 990 Ft	- Ft	2 990 Ft	- Ft	3 890 Ft
Nyírtura	- Ft	4 990 Ft	- Ft	2 990 Ft	- Ft	3 890 Ft
Sényő	- Ft	4 990 Ft	- Ft	2 990 Ft	- Ft	3 890 Ft
Újfehértó	- Ft	4 990 Ft	- Ft	2 990 Ft	- Ft	3 890 Ft
Cserszegtomaj	20 000 Ft	4 990 Ft	nem elérhető		20 000 Ft	4 000 Ft
Hévíz	20 000 Ft	4 990 Ft	nem elérhető		20 000 Ft	4 000 Ft
Karmacs	20 000 Ft	4 990 Ft	nem elérhető		20 000 Ft	4 000 Ft
Kehidakustány	20 000 Ft	4 990 Ft	nem elérhető		20 000 Ft	4 000 Ft
Keszthely	20 000 Ft	4 990 Ft	nem elérhető		20 000 Ft	4 000 Ft
Nemesbük	20 000 Ft	4 990 Ft	nem elérhető		20 000 Ft	4 000 Ft
Vindornyafok	20 000 Ft	4 990 Ft	nem elérhető		20 000 Ft	4 000 Ft
Vindornyaszőlős	20 000 Ft	4 990 Ft	nem elérhető		20 000 Ft	4 000 Ft
Zalacsány	20 000 Ft	4 990 Ft	nem elérhető		20 000 Ft	4 000 Ft
Zalaszentlászló	20 000 Ft	4 990 Ft	nem elérhető		20 000 Ft	4 000 Ft
Balatonszárszó	- Ft	4 000 Ft	nem elérhető		- Ft	6 389 Ft
Balatonendréd	- Ft	4 000 Ft	nem elérhető		- Ft	6 389 Ft
Balatonföldvár	- Ft	4 000 Ft	nem elérhető		- Ft	6 389 Ft
Balatonőszöd	- Ft	4 000 Ft	nem elérhető		- Ft	6 389 Ft
Balatonszemes	- Ft	4 000 Ft	nem elérhető		- Ft	6 389 Ft
Balatonvilágos	- Ft	4 000 Ft	nem elérhető		- Ft	6 389 Ft
Bálványos	- Ft	4 000 Ft	nem elérhető		- Ft	6 389 Ft
Kereki	- Ft	4 000 Ft	nem elérhető		- Ft	6 389 Ft
Kőröshegy	- Ft	4 000 Ft	nem elérhető		- Ft	6 389 Ft
Kötcse	- Ft	4 000 Ft	nem elérhető		- Ft	6 389 Ft
Nagyberény	- Ft	4 000 Ft	nem elérhető		- Ft	6 389 Ft
Nagycsepely	- Ft	4 000 Ft	nem elérhető		- Ft	6 389 Ft
Nyim	- Ft	4 000 Ft	nem elérhető		- Ft	6 389 Ft
Pusztaszemes	- Ft	4 000 Ft	nem elérhető		- Ft	6 389 Ft
Siófok	- Ft	4 000 Ft	nem elérhető		- Ft	6 389 Ft
Siófok-Kiliti	- Ft	4 000 Ft	nem elérhető		- Ft	6 389 Ft
Som	- Ft	4 000 Ft	nem elérhető		- Ft	6 389 Ft
Szántód	- Ft	4 000 Ft	nem elérhető		- Ft	6 389 Ft
Teleki	- Ft	4 000 Ft	nem elérhető		- Ft	6 389 Ft
Zamárdi	- Ft	4 000 Ft	nem elérhető		- Ft	6 389 Ft
Ősi	20 000 Ft	3 490 Ft	nem elérhető		20 000 Ft	4 990 Ft

3.2 Adminisztrációs díjak, egyéb díjak, kedvezmények

Szolgáltatás, kedvezmény	Mértéke			Megjegyzés
	Nettó	Áfa	Bruttó	
Kiszállási díj - helyben	3 937 Ft	27%	5 000 Ft	/db
Kiszállási díj - távolsági	140 Ft	27%	178 Ft	/km
Szerelői munkadíj	5 500 Ft	27%	6 985 Ft	/óra

Informatikus munkadíj	10 000 Ft	27%	12 700 Ft	/óra
Mérnöki munkadíj	20 000 Ft	27%	25 400 Ft	/óra
Szolgáltatás aktiválási / újraaktiválási díj	3 937 Ft	27%	5 000 Ft	/díjcsomag
Áthelyezési díj - lakossági szolgáltatások	9 449 Ft	27%	12 000 Ft	
Áthelyezési díj - üzleti szolgáltatások	Kiszállási és szerelői munkadíj			
Korlátozás alatt fizetendő havi díj	2 000 Ft			
Korlátozás alatt fizetendő havi díj	Mindenkori alap díjcsomag havi előfizetési díja			
Szüneteltetési díj	394 Ft	27%	500 Ft	
Kiegészítő bekötési díj	Az ÁSZF Törzsszöveg 2.5.3 pontban megjelölt szokásos (normál) csatlakozási feltételektől eltérő csatlakozás kiépítés esetén a fizetendő díj mértékéről az Igénylő és a Szolgáltató külön megállapodásban rendelkezik.			
Belső hálózati végpont kiépítésének díja (TV/ETH)	4 725 Ft	27%	6 000 Ft	/db
Visszakapcsolási díj	3 307 Ft	27%	4 200 Ft	/csomag

4. sz. melléklet: Minőségi célértékek

4.1 Egyedi szolgáltatás minőségi követelmények

A vezetékes műsorterjesztési szolgáltatás vállalt egyedi szolgáltatásminőségi célértékei:

Minőségi mutató megnevezése	Célérték
Modulációs hibaarány (digitális szolgáltatás)	256 QAM moduláció esetén: 32 dB

Minőségi mutató meghatározása:

Digitális műsorelosztási szolgáltatás (DVB-C) esetén modulációs hibaarányra a mérések szerinti esetek 80%-ában.

Értelmezése:

A mérések az előfizetői tápvonal hálózat felőli végén kialakított mérőponton kerülnek elvégzésre. A modulációs hibaarány (MER) mérőműszer segítségével kerül megvizsgálásra. Az adott mérési eredményt a mérőműszer tárolja, vagy jegyzőkönyv tartalmazza.

4.2 Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények

Az Előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az Előfizetők és a felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott hálózati szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatásokra az alább meghatározott hálózati szolgáltatásminőségi célértékeket biztosítja az Előfizető által rendeltetésszerűen használt előfizetői hozzáférési ponton.

Ha a Szolgáltató a 0 pont szerinti vállalását az előfizetés időtartama alatt nem tudja betartani, az Előfizető a 13/2011. (XII.27.) NMHH rendelet szerinti kötbérre jogosult.

A szolgáltatás minőségét a Szolgáltató ellenőrzi

- adminisztratív módon,
- a bázisállomásokon, fejállomásokon szemrevételezéssel folyamatosan és méréssel legalább fél évente rendszeresen,
- az előfizetői hozzáférési pontokon és e célra létesített mérési pontokon időszakonkénti szúrópróbaszerű méréssel, illetve
- az Előfizető minőségre vonatkozó panasza esetén az Előfizető előfizetői hozzáférési pontján a panasztól függően objektív módon méréssel.

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

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

4.3 A szolgáltatás vállalt minőségi célértékei

Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények célértékei

Minőségi mutató megnevezése	Internet-hozzáférési szolgáltatás	Telefon szolgáltatás
	Célérték	Célérték
Első csatlakozás létesítési ideje	15 nap	15 nap
Hibaarány hozzáférési vonalanként	5 darab	2 darab
Hibajavítási idő	72 óra	72 óra
Ügyfélszolgálat bejelentkezése	80%	80%
Számlahelyességi panaszok	-	1%

Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése.

Első csatlakozás létesítési ideje:

A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek az esetek 80%-ában teljesített határideje napokban. Új hozzáférés létesítésnek minősül az első hozzáférés létesítés, az áthelyezés, az előfizetőnél további hozzáférés létesítés, ha a létesítés fizikai megvalósítást igényel helyhez kötött előfizetői hozzáférés igénybevétele esetén. Amikor egy igénybejelentő többféle helyszínen létesített szolgáltatást rendel, akkor a szolgáltatásnak az egyes helyszíneken történő biztosítása külön megrendelésnek számít mérési szempontból.

Kizárt esetek különösen:

- visszavont megrendelések,
- az új előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás,
- ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben,
- ha az igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.

Hibaarány hozzáférési vonalanként

A bejelentett évenkénti hibák számának aránya az összes hozzáférési vonalra vetítve éves viszonylatban.

Hibajavítási idő

A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ában teljesített határideje órában kifejezve.

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

Minőségi panasz: szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valós, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői hibabejelentés.

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

A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a szolgáltató az előfizetővel az ÁSZF szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.

Kizárt esetek különösen:

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

Ügyfélszolgálat bejelentkezése

A szolgáltató ÁSZF-ben közzétett telefonos ügyfélszolgálati telefonszám(ok)ra érkezett és az ügyintéző által 60 másodpercen belüli bejelentkezéssel fogadott hívások havi átlagos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén az összes beérkezett híváshoz képest, százalékban kifejezve (két tizedes jegyig tizedes törtként is megadható).
A bejelentkezést az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos elérhetőségét biztosító menüpont hívó általi választását követően kell számítani.

Számlahelyességi panaszok

A számlahelyességi panaszok száma, amely azon számlák aránya szolgáltatásonként, amelyekre vonatkozóan a számla helyességét illetően az előfizető panaszt tett (függetlenül attól, hogy a panasz jogos volt-e).

Kizárt esetek különösen:

- A számlára irányuló információkéréssel;
- A számla kiállításával;
- A hibabejelentés.

5. sz. Melléklet: A Felügyeleti szervek elérhetősége (címe, telefonszáma, egyéb elérhetőség), Vitarendezési fórumok

Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság

1. Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság
1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: (1) 457-7100, Telefax: (1) 356-5520, E-mail cím: info@nmhh.hu

2. Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság Hírközlési és Média Biztos
1088 Budapest, Reviczky u. 5. Levelezési címe: 1433 Budapest, Pf.198.
Telefon (1)429-8644, Telefax:(1) 429-8761, e mail cím: www.nmhh.hu internetes oldalon az NHH korábbi oldala/elektronikus ügyintézés menüpont

3. Nemzeti Hírközlési Hatóság Nyilvántartási és tájékoztatási Főosztály
1133 Budapest, Visegrádi u. 106. Levelezési címe: 1133 Budapest, Pf. 997. Telefon: (1) 468-0673, Telefax: (1) 468-0680,

4. Nemzeti Hírközlési Hatóság Szegedi Hatósági Iroda
6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15. Levelezési címe: 6701 Szeged, Pf. 689. Telefon: (62) 568-300, Telefax: (62) 568-368,

5. Nemzeti Hírközlési Hatóság Pécsi Hatósági Iroda
7624 Pécs, Alkotmány u. 53. Levelezési címe: 7602 Pécs, PFÜ Pf. 459. Telefon: (72) 508-800, Telefax: (72) 508-808

6. Nemzeti Hírközlési Hatóság Soproni Hatósági Iroda
9400 Sopron, Kossuth L. u. 26. Levelezési címe: 9401 Sopron, Pf. 123. Telefon: (99) 518-500, Telefax: (99) 518-518,

7. Nemzeti Hírközlési Hatóság Debreceni Hatósági Iroda
4025 Debrecen, Hatvan u. 43. Levelezési címe: 4001 Debrecen, Pf. 230. Telefon: (52) 522-122, Telefax: (52) 417 857

8. Nemzeti Hírközlési Hatóság Miskolci Hatósági Iroda
3529 Miskolc, Csabai kapu 17. Levelezési címe: 3501 Miskolc, Pf. 391. Telefon: (46) 555-500, Telefax: (46) 411-475

A Járási Hivatalok (Kormányhivatalok) elérhetőségei

Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály
1052 Budapest, Sas u. 19., Telefonszám: +36 1 450 2598

Pest Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztály
1088 Budapest, József krt. 6., Telefonszám: +36 1 459-4911

Bács-Kiskun Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztálya
6000 Kecskemét, Szent Istvánkörút19/A., Telefonszám: +36 76 795 710

Baranya Vármegyei Kormányhivatal Pécsi Járási Hivatal Műszaki Engedélyeztetési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztálya
7630 Pécs, Hengermalom u. 2., Telefonszám: +36 72 795 398,
Telefax: +36 72 795 700

Békés Vármegyei Kormányhivatal Békéscsabai Járási Hivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály
5600 Békéscsaba, József Attila u. 2-4., Telefonszám: +36 66 546 141, +36 66 546 151
Telefax: +36 66 546 140

Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Kormányhivatal Miskolci Járási Hivatal Fogyasztóvédelmi Osztály
3530 Miskolc, Meggyesalja u. 12., Telefonszám: +36 46 506 071

Csongrád-Csanád Vármegyei Kormányhivatal Szegedi Járási Hivatal Foglalkoztatási és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály
6728 Szeged, Kereskedő köz 3-5. (ügyfélfogadás a Rákóczi tér 1. szám alatt)., Telefonszám: +36 62 680530

Fejér Vármegyei Kormányhivatal Székesfehérvári Járási Hivatal Műszaki Engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Osztály Fogyasztóvédelmi Osztály 8000 Székesfehérvár, Piac tér 12-14., Telefonszám: +36 22 501 751 +36 22 501 626

Győr-Moson-Sopron Vármegyei Kormányhivatal Győri Járási Hivatal, Műszaki Engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály 9022 Győr, Türr István u. 7.
Telefonszám: +36 96 795 951
Telefax: +36 96 795 955

Hajdú-Bihar Vármegyei Kormányhivatal Debrecen Járási Hivatal, Közlekedési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály
4024 Debrecen, Széchenyi u. 46., Telefonszám: +36 52 533 924
Telefax: +36 52 327 753

Heves Vármegyei Kormányhivatal Egri Járási Hivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály
3300 Eger, Kossuth L. u. 9., Telefonszám: +36 36 515 469
Telefax: +36 36 510 698

Jász-Nagykun-Szolnok Vármegyei Kormányhivatal Szolnoki Járási Hivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály
5000 Szolnok, Indóházút8., Telefonszám: +36 56 795 165

Komárom-Esztergom Vármegyei Kormányhivatal Tatabányai Járási Hivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály
2800 Tatabánya, Bárdos László u. 2., Telefonszám: +36 34 309 303
Telefax: +36 34 309 302

Nógrád Vármegyei Kormányhivatal Salgótarjáni Járási Hivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály
3100 Salgótarján, Mérleg út 2., Telefonszám: +36 32 511 116

Somogy Vármegyei Kormányhivatal Kaposvári Járási Hivatal Műszaki Engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály
7400 Kaposvár, Vásártéri u. 2., Telefonszám: +36 82 510 868

Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegyei Kormányhivatal Nyíregyházi Járási Hivatal Közlekedési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály
4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10., Telefonszám: +36 42 500 694,
Telefax: +36 42 504 398

Tolna Vármegyei Kormányhivatal Szekszárdi Járási Hivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály
7100 Szekszárd, Kiskorzó tér 3., Telefonszám: +36 74 510414
Telefax: +36 74 999 103

Vas Vármegyei Kormányhivatal Szombathelyi Járási Hivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály
9700 Szombathely, Wesselényi u. 7., Telefonszám: +36 94 505 220, +36 94 505 219
Telefax: + 36 94 506 984

Veszprém Vármegyei Kormányhivatal Veszprémi Járási Hivatal Műszaki Engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály
8200 Veszprém, Mindszenty József u. 3-5.Telefonszám: +36 88 550 510

Zala Vármegyei Kormányhivatal Zalaegerszegi Járási Hivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály
8900 Zalaegerszeg, Göcseji út 24., Telefonszám: +36 92 510 530
Telefax: +36 92 510 641

Az Előfizető panaszára illetékes járási hivatalok elérhetőségéről további információ a **http://jarasinfo.gov.hu** weboldalon található.

A Szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos általános viták.
Eredménytelen, vitás kérdések eldöntésében az Előfizető az alábbi szervekhez fordulhat:

Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság
1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: +36 (1) 457-7100, Telefax: +36 (1) 356-5520

Gazdasági Versenyhivatal
1054 Budapest Alkotmány u. 5., Telefon: +36 (1) 472-8900, Telefax: +36 (1) 472-8905

A területi gazdasági kamarák mellett működő Békéltető Testület

Vitarendezés, illetékes hatóságok

A Bejelentéseket és a Panaszokat az alábbi feltételek szerint teheti meg az Előfizető a jelen mellékletben felsorolt hatóságoknál, egyes fogyasztóvédelmi szerveknél és az Előfizető lakóhelye /tartózkodási helye szerinti békéltető testületnél, valamint az alábbi megjelölt bíróságon. Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a piacfelügyeleti eljárás megindítását kezdeményez- heti. Az Előfizető Panaszával közvetlenül a felügyeleti jogokat hírközlési szempontból gyakorló felügyeleti szervhez, a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz is fordulhat:

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság
1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: (1) 457-7100, Telefax: (1) 356-5520
Általános információ és központi e-mail cím: info@nmhh.hu

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Nyilvántartási és tájékoztatási Főosztály
1133 Budapest, Visegrádi u. 106. Telefon: (1) 468-0673, Telefax: (1) 468-0680,

Az Előfizető a **Média- és Hírközlési Biztoshoz** is fordulhat, ha a Szolgáltató tevékenysége, szolgáltatása, terméke, eljárása, ennek során hozott intézkedése, illetőleg valamely intézkedése elmulasztása következtében az Előfizetőt elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban vagy az Előfizetői Szerződésben meghatározott jogaival összefüggésben sérelem érte, vagy ennek közvetlen veszélye áll fenn:

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Média- és Hírközlési Biztos
1088 Budapest, Reviczky u. 5. Levelezési címe: 1433 Budapest, Pf.198. Telefon: (1) 429 8644, Telefax: (1) 429 8761
Panaszbejelentés tehető továbbá az alábbi linken elérhető űrlapon: www.mediaeshirkozlesibiztos.hu

Az Előfizető a Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett fordulhat továbbá

a fogyasztó lakóhelye szerinti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz,

Fogyasztóvédelmi hatóság megnevezése	Hatóság e-mail címe	Hatóság weboldalának elérhetősége
Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Főosztály	fogyved_kmf_budapest@bfkh.gov.hu	https://www.kormanyhivatal.hu/hu/budapest/szervezeti-egyseg/fogyasztovedelmi-foosztaly-2017
Pest Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztály	fogyved@pest.gov.hu	https://www.kormanyhivatal.hu/hu/pest/szervezeti-egysegek-elerhetosegei/fogyasztovedelmi-foosztaly
Bács-Kiskun Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály	fogyasztovedelem@bacs.gov.hu	http://bkmkh.hu/kozlekedesi_muszaki_engedelyezesi_es
Baranya Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály	fogyasztovedelem@baranya.gov.hu	https://www.kormanyhivatal.hu/hu/baranya/szervezeti-egysegek-menu/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-meresugyi-es-fogyasztovedelmi-foosztaly
Békés Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály	fogyved@bekes.gov.hu	https://www.kormanyhivatal.hu/hu/bekes/elerhetoseg-szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-es-fogyasztovedelmi-foosztaly
Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály	fogyasztovedelem@borsod.gov.hu	https://www.kormanyhivatal.hu/hu/borsod-abauj-zemplen/szervezet/hatosagi-foosztaly
Csongrád-Csanád Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály	fogyasztovedelem@csongrad.gov.hu	http://www.csmkh.hu/hu/muszaki-hatosagi-foosztaly
Fejér Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály	fogyved@fejer.gov.hu	https://www.kormanyhivatal.hu/hu/fejer/elerhetosegek-szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-meresugyi-es-fogyasztovedelmi-foosztaly
Győr-Moson-Sopron Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály	fogyasztovedelem@gyor.gov.hu	https://www.kormanyhivatal.hu/hu/gyor-moson-sopron/elerhetosegek-szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-meresugyi-es-fogyasztovedelmi-foosztaly
Hajdú-Bihar Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály	fogyasztovedelem@hajdu.gov.hu	https://www.kormanyhivatal.hu/hu/hajdu-bihar/elerhetosegek-szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-meresugyi-es-fogyasztovedelmi-foosztaly
Heves Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály	fogyved@heves.gov.hu	https://www.kormanyhivatal.hu/hu/heves/--/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-es-fogyasztovedelmi-foosztaly
Jász-Nagykun-Szolnok Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály	jasz.fogyved@jasz.gov.hu	https://www.kormanyhivatal.hu/hu/jasz-nagykun-szolnok/szervezeti-egysegek/muszaki-engedelyezesi-es-fogyasztovedelmi-foosztaly
Komárom-Esztergom Vármegyei Kormányhivatal	fogyasztovedelem.meff@komarom.gov.hu	https://www.kormanyhivatal.hu/hu/komarom-esztergom/elerhetoseg-szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-es-fogyasztovedelmi-foosztaly

Fogyasztóvédelmi Osztály		
Nógrád Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály	fogyved@nograd.gov.hu	https://www.kormanyhivatal.hu/hu/nograd/szervezeti-egysegek/muszaki-engedelyezesi-es-fogyasztovedelmi-foosztaly
Somogy Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály	fogyasztovedelem@somogy.gov.hu	https://www.kormanyhivatal.hu/hu/somogy/szervezeti-egysegek/kozlekedesi
Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály	fogyasztovedelem@szabolcs.gov.hu	https://www.kormanyhivatal.hu/hu/szabolcs-szatmar-bereg/szervezeti-egysegek/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-es-fogyasztovedelmi-foosztaly-2020
Tolna Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály	fogyasztovedelem@tolna.gov.hu	https://www.kormanyhivatal.hu/hu/tolna/hirdetmenyek/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-meresugyi-es-fogyasztovedelmi-foosztaly
Vas Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály	fogyasztovedelem@vas.gov.hu	https://www.kormanyhivatal.hu/hu/vas/vas-vármegye-elerhetosegek/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-meresugyi-es-fogyasztovedelmi-foosztaly
Veszprém Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály	veszprem.fogyasztovedelem@veszprem.gov.hu	https://www.kormanyhivatal.hu/hu/veszprem/szervezeti-egysegek/hatosagi-foosztaly
Zala Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály	fogyasztovedelem.zala@zala.gov.hu	https://www.kormanyhivatal.hu/hu/zala/szervezeti-egysegek/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-es-fogyasztovedelmi-foosztaly

a Gazdasági Versenyhivatalhoz
1054 Budapest Alkotmány u. 5., Telefon: 472-8900, Telefax: 472-8905, Honlapja: www.gvh.hu

az Előfizető lakóhelye /tartózkodási helye szerinti **békéltető testülethez**.

A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztó és a vállalkozás közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése: e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

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

A Békéltető Testület elérhetőségei

- Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület

Címe: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4. Levelezési címe: 6001 Kecskemét, Pf. 228
Telefonszáma: (76) 501-525, (76) 501-532 Fax száma: (76) 501-538
Név: Dr. Horváth Zsuzsanna
E-mail cím: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu;

- Baranya Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36. Levelezési címe: 7602 Pécs, Pf. 109.
Telefonszáma: (72) 507-154
Fax száma: (72) 507-152
Név: Dr. Bodnár József, Laczkóné dr. Csécsi Ildikó

E-mail cím: kerelem@baranyabekeltetes.hu , info@baranyabekeltetes.hu;

- Békés Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 5601 Békéscsaba, Penza ltp. 5.
Telefonszáma: (66) 324-976, 446-354, 451-775
Fax száma: (66) 324-976
Név: Dr. Bagdi László
E-mail cím: bekeltetes@bmkik.hu; bmkik@bmkik.hu

- Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.
Telefonszáma: (46) 501-091, 501-870
Fax száma: (46) 501-099
Név: Dr. Tulipán Péter
E-mail cím: bekeltetes@bokik.hu;

- Budapesti Békéltető Testület

Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.
Telefonszáma: (1) 488-2131
Fax száma: (1) 488-2186
Név: Dr. Baranovszky György
E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu;

- Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.
Telefonszáma: (62) 554-250/118 mellék
Fax száma: (62) 426-149
Név: Dr. Horváth Károly, Jerney Zoltán
E-mail cím: info@csmkik.hu, bekelteto.testulet@csmkik.hu;

- Fejér Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.
Telefonszáma: (22) 510-310
Fax száma: (22) 510-312
Név: Dr. Vári Kovács József
E-mail cím: fmkik@fmkik.hu ; bekeltetes@fmkik.hu;

- Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 9021 Győr, Szent István út 10/a.
Telefonszáma: (96) 520-202; 520-217
Fax száma: (96) 520-218
Név: Horváth László
E-mail cím: bekeltetotestulet@gymskik.hu;

- Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 4025 Debrecen Vörösmarty u. 13-15.
Telefon: 06-52-500-710, 06-52-500-745
Fax: 06-52-500-720
Név: Dr. Hajnal Zsolt
E-mail cím: bekelteto@hbkik.hu;

- Heves Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 3300 Eger, Faiskola út 15. Levelezési címe: 3301 Eger, Pf. 440.
Telefonszáma: (36) 416-660/105 mellék
Fax száma: (36) 323-615
Név: Dr. Gordos Csaba
E-mail cím: bekeltetes@hkik.hu

- Jász-Nagykun-Szolnok Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 5000 Szolnok, Verseghy park 8.
Telefonszáma: (56) 510-610
Fax száma: (56) 370-005
Név: Dr. Lajkóné dr. Vígh Judit
E-mail cím: bekeltetotestulet@jnszmkik.hu , bekeltetotestulet@iparkamaraszolnok.hu

- Komárom-Esztergom Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.
Telefonszáma: (34) 513-010
Fax száma: (34) 316-259
Név: Dr. Rozsnyói György
E-mail cím: bekeltetes@kemkik.hu

- Nógrád Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a
Telefonszám: (32) 520-860
Fax száma: (32) 520-862
Név: Dr. Pongó Erik
E-mail cím: nkik@nkik.hu;

- Pest Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 1119 Budapest, Etele út 59-61. II. emelet 240.
Levelezési cím: 1364 Budapest, Pf.: 81
Telefonszáma: 06-1-269-0703, 1-784-3076, 1-784-3149
Fax száma: 06-1-269-0703
Név: dr. Csanádi Károly
E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu;

- Somogy Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 7400 Kaposvár, Anna utca 6.
Telefonszáma: (82) 501-000
Fax száma: (82) 501-046
Név: Dr. Novák Ferenc
E-mail cím: skik@skik.hu;

- Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.
Telefonszáma: (42) 311-544, (42) 420-180
Fax száma: (42) 420-180
Név: Görömbeiné Dr. Balmaz Katalin
E-mail cím: bekelteto@szabkam.hu;

- Tolna Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.
Telefonszáma: (74) 411-661
Fax száma: (74) 411-456
Név: Dr. Gáll Ferenc
E-mail cím: kamara@tmkik.hu;

- Vas Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.
Ügyfélfogadási Cím: 9700 Szombathely, Rákóczi Ferenc u. 23.
Telefonszáma: (94) 506-640, 94/312-356, 94/506-645
Fax száma: (94) 316-936
Név: Pergel Bea
E-mail cím: vmkik@vmkik.hu, pergel.bea@vmkik.hu;

- Veszprém Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1. (Fsz. 115-116.)
Telefonszáma: (88) 814-111, (88) 814-121
Fax száma: (88) 412-150
Név: Dr. Vasvári Csaba
E-mail cím: info@bekeltetesveszprem.hu;

- Zala Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24.
Telefonszáma: (92) 550-513 Fax száma: (92) 550-525
Név: Dr. Molnár Sándor
E-mail cím: zmbekelteto@zmkik.hu;

6. sz. Melléklet: Meghatározások

A jelen ÁSZF alkalmazása során az itt felsorolt kifejezések a következő jelentéssel bírnak:

Ajánlat: a Szolgáltató szerződéskötési ajánlatának Előfizető részére történő bejelentése.

Alap szolgáltatások: Szolgáltatási egységek, olyan televíziós programcsomagok, amelyek önállóan igénybe vehetők. Bejelentés: az előfizetői Panasz és a Hibabejelentés.

Beltéri egység: a Szolgáltatás vételezéséhez szükséges, a Canal+ Luxembourg S.à r.l. tulajdonában álló mediabox és Dekódoló kártya vagy külön De- kódoló kártya, amelyeket a Szolgáltató az Előfizető részére használatba ad.

Dekódoló kártya (smartkártya): hozzáférést szabályozó kártya, amely az Előfizető részére a digitálisan kódolt szolgáltatás igénybe vételét lehetővé teszi.

Díjtartozás: az Előfizetőnek egy adott időpillanatban a Szolgáltató felé, az Előfizetői Szerződés alapján fennálló, lejárt fizetési határidejű, havi- és/vagy egyszeri díjakból álló tartozásainak összessége.

Eht.: az elektronikus hírközlési szolgáltatásokról szóló 2003. évi C. törvény.

Előfizető: olyan természetes vagy jogi személy, vagy más szervezet, aki vagy amely a Szolgáltatóval a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll. Az Előfizető lehet egyéni vagy Üzleti kategóriájú.

Előfizetői Hozzáférési Pont: azon hálózati végpont, amelyen keresztül az Előfizető, egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott Szolgáltatásokat vehet igénybe. Az Előfizetői Hozzáférési Pont a Szolgáltató szolgáltatással kapcsolatos felelősségének átadási pontja (határa). A Szolgáltatás esetén ez a pont az Előfizető mediaboxán található kimenet, amennyiben az Előfizető csak Dekódoló kártyát használ a Szolgáltatás vételéhez, úgy maga a Dekódoló kártya.

Előfizetői Szerződés: a jelen ÁSZF-ben foglalt szolgáltatások igénybe vételére az Előfizető és a Szolgáltató által megkötött szerződés, mely az egyedi előfizetői szerződésből, és az Általános Szerződési Feltételekből áll, azok minden mellékletével és függelékével együtt.

Érdeklődés: az Ügyfél vagy Előfizető Szolgáltatóhoz érkező megkeresése, melyben érdeklődését fejezi ki a Szolgáltatás igénybételének feltételeivel kapcsolatban, az ahhoz kapcsolódó szerződés lényeges tartalmi elemeinek ismerete nélkül, vagy amelyben az egyes szolgáltatási csomagok közüli választáshoz ismertetést kér.

Hiba: a Szolgáltatás használata során, a kizárólag a Szolgáltató oldalán felmerült körülmény folytán fellépő olyan jelenség, melynek következtében a Szolgáltatás nem vehető igénybe, vagy annak minősége elmarad az Előfizető Szerződésben és/vagy ÁSZF-ben meghatározott minőségi célértékektől.

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

Honlap: a https://www.directone.hu/ weboldal.

Igény, Igénybejelentés: az Ügyfél vagy Előfizető olyan, a Szolgáltató számára tett, a jelen ÁSZF-ben meghatározott tartalmi elemekkel rendelkező nyilatkozata, amellyel kifejezi valamely Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szándékát, és amely alapján a Szolgáltató – a jelen ÁSZF-ben meghatározott feltételek fennállása esetén – Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó Ajánlatot tehet.

Kiegészítő szolgáltatások: a Szolgáltató által a Szolgáltatás keretében nyújtott, illetve az általa biztosított eszközökkel igénybe vehető, elektronikus hírközlési szolgáltatásnak nem minősülő egyéb szolgáltatások.

Megkeresés: Az előfizetői megkeresés olyan- Előfizetői Panasznak, illetve Hibabejelentésnek nem minősülő-észrevétel, módosítási vagy egyéb kérelem, amely a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás igénybevételével vagy a társaság működésével kapcsolatos valamely tényre, körülményre hívja fel a figyelmet.

Mediabox: A digitális szolgáltatás igénybevételéhez, illetve egyes műsorok vételéhez meghatározott funkcióval rendelkező vevőkészülék és/ vagy kiegészítő berendezés, melyet a Szolgáltató bocsát az Előfizető birtokába, és amely az előfizető jogviszony teljes időtartama alatt a Canal+ Luxembourg S.à r.l. tulajdonában marad. A mediabox kizárólag a Szolgáltató által biztosított Dekódoló kártyával használható.

Műsorterjesztés: a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény 203. § 50. pontjában meghatározott fogalom.

Panasz: az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó, az előfizetői jogviszonyt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül Hibabejelentésnek, illetve amelyben az Előfizető, vagy a felhasználó azt állítja, hogy a Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatás vagy a Szolgáltató alkalmazottjának munkavégzése részben vagy egészben nem felel meg a jogszabályi előírásoknak és /vagy az Általános Szerződési Feltételekben foglaltaknak.

Prémium szolgáltatások: Szolgáltatási egységek, olyan televíziós programcsomagok, amelyek igénybevételének feltétele valamely Alap szolgáltatás igénybevétele az Előfizető részéről.

Rendelet: az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 22/2020. (XII.21.) NMHH rendelet;

Számlafizető: azon természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli más szervezet, aki vagy amely az Előfizetői Szerződésben vállalja, hogy az Előfizető által igénybe vett Szolgáltatás után járó díjakat megfizeti. Az Előfizető és a Számlafizető személye eltérhet.

Szolgáltatás: a jelen ÁSZF-ben szabályozott elektronikus hírközlési (műsorterjesztési) szolgáltatás.

Szolgáltató: a jelen ÁSZF 1. pontjában megjelölt társaság.

Ügyfél: a Szolgáltatóval annak tevékenysége során kapcsolatba kerülő, de előfizetői jogviszonyban nem álló személy.

Ügyfélszám: a Szolgáltatóval első alkalommal történő szerződéskötéskor a Szolgáltató által az Előfizető részére kijelölt szám, ami a későbbiekben az Előfizető azonosítását szolgálja.

Üzleti Előfizető: olyan előfizető, aki vagy amely nem minősül egyéni előfizetőnek.

Végberendezés: az Előfizető tulajdonában álló televíziókészülék vagy egyéb audiovizuális monitor, amelyhez az Előfizető a Beltéri egységet csatlakoztatja.

Vis Maior: az Előfizetőn és a Szolgáltatón kívül álló, előre nem látható, és el nem hárítható külső ok.

7. sz. Melléklet: Általános Akciók részletes leírása

Akciós feltételek Vezetékes Műsorterjesztési szolgáltatásokra új előfizetők részére

Jelen akciós feltételek 2023. március 1-től, visszavonásig vagy új kampány bevezetéséig érvényesek, jelen melléklet eltérő rendelkezése hiányában kizárólag új előfizetőkre irányadó ajánlatait tartalmazzák.

7.1. Alapcsomagok, kiegészítő szolgáltatások és további mediaboxok bruttó havidíjai a szerződéskötés napjától 12 hónap határozott időtartamra szóló egyedi Előfizetői szerződés megkötése esetén**.**

Szolgáltatási terület - település	Smart	Plus
Anarcs	nem elérhető	4 700 Ft
Aranyosapáti	nem elérhető	4 700 Ft
Baktalórántháza	nem elérhető	4 700 Ft
Besenyőd	nem elérhető	4 700 Ft
Csaroda	nem elérhető	4 700 Ft
Demecser	nem elérhető	4 700 Ft
Dombrád	nem elérhető	4 700 Ft
Döge	nem elérhető	4 700 Ft
Fényeslitke	nem elérhető	4 700 Ft
Hetefejércse	nem elérhető	4 700 Ft
Jéke	nem elérhető	4 700 Ft
Kemecse	nem elérhető	4 700 Ft
Kisvárda	nem elérhető	4 700 Ft
Levelek	nem elérhető	4 700 Ft
Lónya	nem elérhető	4 700 Ft
Lövőpetri	nem elérhető	4 700 Ft
Magy	nem elérhető	4 700 Ft
Mátyus	nem elérhető	4 700 Ft
Nyírbogdány	nem elérhető	4 700 Ft
Nyírlövő	nem elérhető	4 700 Ft
Ófehértó	nem elérhető	4 700 Ft
Petneháza	nem elérhető	4 700 Ft
Szabolcsveresmart	nem elérhető	4 700 Ft
Tákos	nem elérhető	4 700 Ft
Tarpa	nem elérhető	4 700 Ft
Tiszaadony	nem elérhető	4 700 Ft
Tiszakerecseny	nem elérhető	4 700 Ft
Tiszaszalka	nem elérhető	4 700 Ft
Tiszavid	nem elérhető	4 700 Ft
Tornyospálca	nem elérhető	4 700 Ft
Újkenéz	nem elérhető	4 700 Ft
Vámosatya	nem elérhető	4 700 Ft
Záhony	nem elérhető	4 700 Ft
Apagy	2 990 Ft	3 890 Ft
Kálmánháza	2 990 Ft	3 890 Ft
Kótaj	2 990 Ft	3 890 Ft

Libabokor	2 990 Ft	3 890 Ft
Napkor	2 990 Ft	3 890 Ft
Nyíregyháza	2 990 Ft	3 890 Ft
Nyírpazony	2 990 Ft	3 890 Ft
Nyírtelek	2 990 Ft	3 890 Ft
Nyírtét	2 990 Ft	3 890 Ft
Nyírtura	2 990 Ft	3 890 Ft
Sényő	2 990 Ft	3 890 Ft
Újfehértó	2 990 Ft	3 890 Ft
Cserszegtomaj	nem elérhető	4 000 Ft
Hévíz	nem elérhető	4 000 Ft
Karmacs	nem elérhető	4 000 Ft
Kehidakustány	nem elérhető	4 000 Ft
Keszthely	nem elérhető	4 000 Ft
Nemesbük	nem elérhető	4 000 Ft
Vindornyafok	nem elérhető	4 000 Ft
Vindornyaszőlős	nem elérhető	4 000 Ft
Zalacsány	nem elérhető	4 000 Ft
Zalaszentlászló	nem elérhető	4 000 Ft
Balatonszárszó	nem elérhető	4 990 Ft
Balatonendréd	nem elérhető	4 990 Ft
Balatonföldvár	nem elérhető	4 990 Ft
Balatonőszöd	nem elérhető	4 990 Ft
Balatonszemes	nem elérhető	4 990 Ft
Balatonvilágos	nem elérhető	4 990 Ft
Bálványos	nem elérhető	4 990 Ft
Kereki	nem elérhető	4 990 Ft
Kőröshegy	nem elérhető	4 990 Ft
Kötcse	nem elérhető	4 990 Ft
Nagyberény	nem elérhető	4 990 Ft
Nagycsepely	nem elérhető	4 990 Ft
Nyim	nem elérhető	4 990 Ft
Pusztaszemes	nem elérhető	4 990 Ft
Siófok	nem elérhető	4 990 Ft
Siófok-Kiliti	nem elérhető	4 990 Ft
Som	nem elérhető	4 990 Ft
Szántód	nem elérhető	4 990 Ft
Teleki	nem elérhető	4 990 Ft
Zamárdi	nem elérhető	4 990 Ft
Ősi	nem elérhető	3 990 Ft

A fenti díjakból szolgáltató jogosult további kedvezményeket adni az előfizetővel történt konkrét szerződési/fizetési konstrukcióra vonatkozó megállapodások függvényében.

7.2. Szolgáltatás aktiválási / újraaktiválási díj, azaz új díjcsomagra szerződéskor díjcsomagonként fizetendő, a 3. sz. Mellékletben nevesített díj, mely alól a Szolgáltató mentesíti az Előfizetőt.

7.3. Ingyenes belépési díj, azaz a 3.sz. Mellékletben nevesített belépési díja alól a Szolgáltató mentesíti az Előfizetőt**.**