

**Magyar Telekom Nyrt.**  
1013 Budapest,  
Krisztina krt. 55.

**ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI**

**FELTÉTELEK**

**INTERNET PROTOKOLLON NYÚJTOTT  
MŰSORELOSZTÁSI SZOLGÁLTATÁSRA**

## Tartalomjegyzék

1.	<i>A Szolgáltató neve, címe</i>	4
2.	<i>Az ügyfélszolgálat elérhetősége</i>	4
3.	<i>A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása</i>	6
4.	<i>Az előfizetői szerződések megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai.</i>	6
5.	<i>Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételre való rendelkezésre állásának vállalási ideje (célértéke), szolgáltatások esetén végberendezés hálózati végponthoz csatlakoztatásának ideje, az igénybejelentéstől számítva</i>	10
6.	<i>A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere</i>	10
7.	<i>Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak</i>	11
8.	<i>Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a Szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításainak eseteiben megillető jogok, egyoldalú szerződésmódosítás esetén az Előfizető tájékoztatásának módja, a díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke, az áthelyezés és az átírás teljesítésének határideje</i>	12
9.	<i>Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, az Előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke</i>	16
10.	<i>Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei</i>	19
11.	<i>Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az Előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet a nélkül, hogy a Szolgáltató a szerződést felmondaná</i>	19
12.	<i>A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hiba bejelentések nyilvántartásba vételének menete</i>	23
13.	<i>Az ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)</i>	25
14.	<i>Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az Előfizetőt megillető kötbér mértéke, a hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az Előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja</i>	29
15.	<i>Előfizetői végberendezés (készülékek) csatlakoztatásának feltételei</i>	31
16.	<i>Adatkezelés, adatbiztonság</i>	31
17.	<i>Előfizetői szolgáltatások díja, ezen belül egyszeres díjak, rendszeres és forgalmi díjak, a díjazási időszakok, kezdemények és díjfizetés nélküli szolgáltatások, a kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei, a díjfizetés és a számlázás módja és ideje, a díjnak az Előfizető igénye szerinti előre történő megfizetésére vonatkozó szabályok</i>	31
18.	<i>A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a közvetítőválasztást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban, a számhordozás szabályai</i>	32

<b>19.</b>	<b><i>Felügyeleti szerv elérhetősége</i></b>	<b>32</b>
<b>20.</b>	<b><i>Az általános szerződési feltételek elérhetősége</i></b>	<b>33</b>

***Mellékletek:***

<b><i>1. Internet Protokollon keresztül nyújtott műsorelosztási szolgáltatás</i></b>	<b>35</b>
<b><i>2. A díjazás és a számlázás alapelvei</i></b>	<b>38</b>
<b><i>3.a. Az Előfizetők személyes adatainak kezelése, személyes adatok védelme</i></b>	<b>43</b>
<b><i>3.b. Adatbiztonsági tájékoztató</i></b>	<b>56</b>
<b><i>4. Minőségi mutatók és célértékek</i></b>	<b>57</b>

***Függelék:***

- 1. sz. Díjtáblázat***
- 2. sz. Csatornakiosztás***

## 1. A SZOLGÁLTATÓ NEVE, CÍME

### 1.1 A Szolgáltató megnevezése, telephelyei és fióktelepei

A Szolgáltató neve, címe:

Magyar Telekom Távközlési Nyilvánosan Működő Részvénytársaság

Cégjegyzékszám: 01-10-041928

Székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.

A továbbiakban: Szolgáltató

Az Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban ÁSZF) az Elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény, a műsorterjesztés és a digitális átállás szabályairól 2007. évi LXXIV. törvény és az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003. (XII.27). IHM rendelet alapján 2006. november 6-tól határozatlan ideig hatályos.

## 2. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT ELÉRHETŐSÉGE

A Magyar Telekom internetes honlapjának címe: [www.telekom.hu](http://www.telekom.hu)

### Lakossági ügyfelek részére

Ügyfélszolgálat megnevezése	Telefonszám	Internetes elérés	Postacím	Faxszám	E-mail	Telefonos, internetes ügyfélfogadási idő
Lakossági ügyfélszolgálat	1412 1414*	<a href="http://www.t-home.hu">www.t-home.hu</a>	1519 Budapest, Pf. 434	06 80 443 323	<a href="mailto:ugyfelszolgalat@t-home.hu">ugyfelszolgalat@t-home.hu</a>	H-V 0-24

\*Magyar Telekom hálózatából érhető el

### Kiskereskedelmi üzleti ügyfelek részére

Ügyfélszolgálat megnevezése	Telefonszám	Internetes elérés	Postacím	Faxszám	E-mail	Telefonos, internetes ügyfélfogadási idő
T-Home üzleti ügyfelek részére						
Üzleti ügyfélszolgálat	1435	<a href="http://www.t-home.hu">www.t-home.hu</a>	1519 Budapest Pf. 434	06 80 430 043	<a href="mailto:1435@telekom.hu">1435@telekom.hu</a>	Telefon: Munkanapokon 6.00-22.00  E-mail: H-V 0-24
Kis és középvállalatok részére						
Vállalati ügyfélkapcsolati központ	1400	<a href="http://www.t-systems.hu">www.t-systems.hu</a>	1541 Budapest	06 1 265-8544	<a href="mailto:TS_ugyfelkapcsolat@telekom.hu">TS_ugyfelkapcsolat@telekom.hu</a>	H-V: 0-24

A személyes ügyfélszolgálat elérhetősége:

Készítés dátuma: 2011.05.01.

Utolsó módosítás: 2011.06.01.

File neve: iptv\_aszf\_törzsrész\_110601

## *T-Pont boltok*

T-Pont boltok	Cím	Telefonszám/Faxszám	Nyitvatartási idő
T- Pont –Árkád (Árkád Bevásárlóközpont)	1106 Budapest, Árkád Üzletház, Őrs vezér tere 25. mélyföldszint	Tel: 06 80 639 002, Fax: 06 1 260 8930	H-Szo: 10.00-21.00, V: 10.00-19.00
T-Pont MOM Park (MOM Park Bevásárlóközpont)	1123 Budapest, Alkotás u. 53.	Tel: 06 80 639 023, Fax: 06 1 487-5580	H-P: 10.00-20.00, Szo-V: 10.00-18.00
T- Pont Duna Plaza (Duna Plaza Bevásárlóközpont)	1138 Budapest, Váci út 178. II.em	Tel: 06 80 693 009, Fax: 06 1 330 1839	H-Szo: 10.00-20.00, V: 10.00-19.00
T- Pont Mammút (Mammút Bevásárlóközpont)	1024 Budapest, Lövház u.2–6. földszint	Tel: 06 80 639 020, Fax: 06 1 345 7455	H-Szo: 10.00-21.00, V: 10.00-18.00
T- Pont Westend (Westend City Center Bevásárlóközpont)	1062 Budapest, Váci út 1–3.	Tel: 06 80 639 045, Fax: 06 1 238-7997	H-Szo: 10.00-21.00, V: 10.00-18.00
T- Pont Pécs (Árkád Bevásárlóközpont Rákóczi úti bejárat)	7621 Pécs, Bajcsy-Zsilinszky út 11.	Tel: 06 80 639 028, Fax: 06 72 212 667	H-Szo: 9.00-20.00, V: 10.00-18.00
T- Pont Kaposvár	7400 Kaposvár, Áchim András u. 4. (Corso Üzletház)	Tel: 06 80 639 016, Fax: 06 82 527 326	H-P: 9.00 -19.00, Szo: 9.00-18.00, V: 10.00-16.00
T- Pont Zalaegerszeg	8900 Zalaegerszeg, Tüttössy u. 8/a.	Tel: 06 80 639 047, Fax: 06 92 310 188	H,K,Sze, P: 8.30 -17.00, Cs: 8.30- 18.00, Szo: 8.30-12.00
T- Pont Debrecen (Debrecen Plaza)	4026 Debrecen, Péterfia u.18.	Tel: 06 80 639 008, Fax: 06 52 503 205	H-P: 9.00-20.00, Szo-V: 9.00-18.00
T- Pont Székesfehérvár (Alba Plaza)	8000 Székesfehérvár, Palotai út. 1.	Tel: 06 80 639 037, Fax: 06 22 310 450	H-Szo: 9.00-20.00, V: 10.00-18.00
T- Pont Tatabánya (TESCO)	2800 Tatabánya, Bláthy Ottó út 1.	Tel: 06 80 639 043, Fax: 06 34 512 605	H-V: 9.00-20.00
T- Pont Kecskemét	6000 Kecskemét, Csányi János krt. 14.	Tel: 06 80 639 018, Fax: 06 76 502 969	H,K,Sze, P: 8.30 -16.30, Cs: 8.30- 18.00, Szo: 8.30-12.00 V: Zárva
T-Pont Aréna (Aréna Bevásárlóközpont)	1087 Budapest, Kerepesi út 9.	Tel: 06 80 639 000, Fax: 06 1 215 8782	H-Szo:10.00-21.00,, V: 10.00-19.00
T-Pont Árkád (Árkád Bevásárlóközpont)	1106 Budapest, Őrs vezér tere 25. I.em.	Tel: 06 80 639 001, Fax: 06 1 434-8089	H-Szo:10.00-21.00; V:10-19.00
T-Pont Békéscsaba (Csaba Center)	5600 Békéscsaba, Andrássy út. 37-43	Tel: 06 80 639 004, Fax: 06 66 443-120	H-P:9.00-18.00; Szo:9.00-13.00; , V: Zárva
T-Pont Budafoki út	1117 Budapest, Budafoki út 103 - 107.	Tel: 06 80 639 005, Fax: 06 1 265-9586	H-P:8.30-18.00,, Sz-V: Zárva
T-Pont Campona (Campona Bevásárlóközpont)	1222 Budapest, Nagytétényi út 37-43	Tel: 06 80 639 006, Fax: 06 1 362-2424	H-V:10.00-20:00
T-Pont Debrecen	4025 Debrecen, Piac u. 26.	Tel: 06 80 639 007, Fax: 06 52 414-881	H,K,Sze, P: 8.30 -17.00, Cs: 8.30- 18.00, Szo: 8.30-12.00, V: Zárva
T-Pont Dunaújváros	2400 Dunaújváros Dózsa György út 4/C.	Tel: 06 80 639 010, Fax: 06 25 420-680	H,K,Sze, P: 8.30 -17.00, Cs: 8.30- 18.00, Szo: 8.30-12.00, V: Zárva
T-Pont Eger	3300 Eger, Bajcsy Zs. u.3	Tel: 06 80 639 011, Fax: 06 36 413-900	H,K,Sze, P: 8.30 -17.00, Cs: 8.30- 18.00, Szo: 8.30-12.00, V: Zárva
T-Pont Europark	1195 Budapest, Üllői út 201.	Tel: 06 80 639 012, Fax: 06 1 347-1564	H-P:9.00-19.00,, Szo-V:9.00-17.00,
T-Pont Győr	9021 Győr, Baross G. u. 7.	Tel: 06 80 639 013, Fax: 06 96 326-797	H,K,Sze, P: 8.30 -17.00, Cs: 8.30- 18.00, Szo: 8.30-12.00, V: Zárva
T-Pont Győr (Árkád Bevásárlóközpont)	9021 Győr, Budai u. 1.	Tel: 06 80 639 014, Fax: 06 96 337-801	H-Szo: 9.00-20.00, V: 10.00-18.00
T-Pont Kaposvár	7400 Kaposvár, Széchenyi tér 1.	Tel: 06 80 639 015, Fax: 06 082 420-900	H,K,Sze, P: 8.30 -17.00, Cs: 8.30- 18.00, Szo: 8.30-12.00, V: Zárva
T-Pont Kecskemét	6000 Kecskemét, Szabadság tér 2.	Tel: 06 80 639 017, Fax: 06 76 417-091	H,K,Sze, P: 9.00 -17.00, Cs: 9.00- 18.00, Szo: 9.00-12.00, V: Zárva
T-Pont Mammút (Mammút Bevásárlóközpont)	1024 Budapest, Lövház u. 2-6. II.em.	Tel: 06 80 639 019, Fax: 06 1 345-8284	H-Szo: 10.00-21.00, V: 10.00 – 18.00
T-Pont Miskolc	3525 Miskolc, Kossuth L. u. 2.	Tel: 06 80 639 021, Fax: 06 46 411-372	H,K,Sze, P: 8.30 -17.00, Cs: 8.30- 18.00, Szo: 8.30-12.00, V: Zárva

Készítés dátuma: 2011.05.01.

Utolsó módosítás: 2011.06.01.

File neve: iptv\_aszf\_törzsrészes\_110601

T-Pont boltok	Cím	Telefonszám/Faxszám	Nyitvatartási idő
T-Pont Miskolc (Miskolc Plaza)	3525 Miskolc, Szentpáli u. 2-6.	Tel: 06 80 639 022, Fax: 06 46 416-900	H-Szo:9.00-21.00; V:10.00-19.00
T-Pont Nagykanizsa	8800 Nagykanizsa, Deák tér 12.	Tel: 06 80 639 024, Fax: 06 93 310-883	H,K,Sze, P: 8.30 -17.00, Cs: 8.30- 18.00, Szo: 8.30-12.00, V: Zárva
T-Pont Nyíregyháza	4400 Nyíregyháza, Országzászló tér 10.	Tel: 06 80 639 026, Fax: 06 42 314-948	H,K,Sze, P: 8.30 -17.00, Cs: 8.30- 18.00, Szo: 8.30-12.00, V: Zárva
T-Pont Nyíregyháza (Korzó Bevásárlóközpont)	4400 Nyíregyháza, Nagy Imre tér 1.	Tel: 06 80 639 025	H-Szo: 9:00-20:00; V:9:00-18:00
T-Pont Pécs	7621 Pécs, Rákóczi út 19.	Tel: 06 80 639 027, Fax: 06 72 315-216	H,K,Sze, P: 8.30 -17.00, Cs: 8.30- 18.00, Szo: 8.30-12.00, V: Zárva
T-Pont Pécs (Forrás Üzletház)	7622 Pécs, Bajcsy Zsilinszky út 9.)	Tel: 06 80 639 029, Fax: 06 72 213-301	H-P:9.00-19.00; Sz:9.00-17.00; V: Zárva
T-Pont Petőfi S. u	1052 Budapest, Petőfi Sándor u. 12.	Tel: 06 80 639 030, Fax: 06 1 266-5719	H-P:9.00-19.00; Sz-V: Zárva
T-Pont Pólus Center (Pólus Center Bevásárlóközpont)	1152 Budapest, Szentmihályi út 131.	Tel: 06 80 639 031, Fax: 06 1 419-4250	H-P:10.00-20.00; Sz-V:10.00-19.00
T-Pont Siófok	8600 Siófok, Szabadság tér 10/A.	Tel: 06 80 639 032, Fax: 06 84 315-835	H,K,Sze, P: 8.30 -17.00, Cs: 8.30- 18.00, Szo: 8.30-12.00, V: Zárva
T-Pont Sopron	9400 Sopron, Major köz 1.	Tel: 06 80 639 033, Fax: 06 99 323-910	H,K,Sze, P: 8.30 -17.00, Cs: 8.30- 18.00, Szo: 8.30-12.00, V: Zárva
T-Pont Szeged	6720 Szeged, Feketesas u. 25.	Tel: 06 80 639 034, Fax: 06 62 484-650	H,K,Sze, P: 8.30 -17.00, Cs: 8.30- 18.00, Szo: 8.30-12.00, V: Zárva
T-Pont Szeged	6720 Szeged, Kárász u. 12.	Tel: 06 80 639 035, Fax: 06 62 426-810	H-P:9.30-18.00, Sz:9.30-13.00, V:Zárva
T-Pont Székesfehérvár	8000 Székesfehérvár, Ady Endre u. 1.	Tel: 06 80 639 036, Fax: 06 22 328-715	H,K,Sze, P: 8.30 -17.00, Cs: 8.30- 18.00, Szo: 8.30-12.00, V: Zárva
T-Pont Szekszárd (Aranyház Üzletközpont)	7100 Szekszárd, Arany J. u. 31	Tel: 06 80 639 038, Fax: 06 74 319-846	H-P:8.30-19.00; Sz:8.30-18.00; V:Zárva
T-Pont Szolnok	5000 Szolnok, Baross út. 4.	Tel: 06 80 639 039, Fax: 06 56 421-662	H,K,Sze, P: 8.30 -17.00, Cs: 8.30- 18.00, Szo: 8.30-12.00, V: Zárva
T-Pont Szombathely	9700 Szombathely, Király u. 8.	Tel: 06 80 639 040, Fax: 06 94 324-422	H,K,Sze, P: 8.30 -17.00, Cs: 8.30- 18.00, Szo: 8.30-12.00, V: Zárva
T-Pont Tatabánya	2800 Tatabánya, Fő tér 20.	Tel: 06 80 639 042, Fax: 06 34 302-967	H,K,Sze, P: 8.30 -17.00, Cs: 8.30- 18.00, Szo: 8.30-12.00, V: Zárva
T-Pont Veszprém	8200 Veszprém, Kossuth u. 3.	Tel: 06 80 639 044, Fax: 06 88 406-384	H,K,Sze, P: 8.30 -17.00, Cs: 8.30- 18.00, Szo: 8.30-12.00, V: Zárva
T-Pont Zalaegerszeg	8900 Zalaegerszeg, Eötvös u. 1-3	Tel: 06 80 639 046, Fax: 06 92 324-882	H,K,Sze, P: 8.30 -17.00, Cs: 8.30- 18.00, Szo: 8.30-12.00, V: Zárva
T-Pont Szeged Tisza Center	6723 Szeged, Etelka sor 1.	Tel: 06 80 639 003	H-Sz,P: 8.30-17.00, Cs:8.30-18.00, Szo: 8.30-12.00, V: Zárva

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

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

*Műsorterjesztés:* az Eht.188. §. 5/a. pont szerinti bármely átviteli rendszerrel megvalósuló elektronikus hírközlési szolgáltatás, amelynek során a műsorszolgáltató által előállított analóg vagy digitális műsorszolgáltatási jeleket a műsorszolgáltatótól az előfizető, vagy

felhasználó vevőkészülékéhez továbbítják, függetlenül az alkalmazott átviteli rendszertől, és technológiától. Műsorterjesztésnek minősül különösen a műsorszórás, a műholddal végzett műsorterjesztés, a hibrid üvegszál-koaxiális átviteli rendszeren végzett műsorterjesztés, emellett a műsor Internet Protokoll segítségével történő továbbítása valamely átviteli rendszeren, ha a szolgáltatás jellege, illetve feltételei megegyeznek a műsorterjesztéssel, illetve ez helyettesíti a más módon megvalósított műsorterjesztést. Műsorterjesztésnek minősül az olyan műsorterjesztés is, amelyhez az előfizető külön díj ellenében, vagy más elektronikus hírközlési szolgáltatás díjával csomagban értékesített díj ellenében férhet hozzá. A tíznél kevesebb vevőkészülék csatlakoztatására alkalmas átviteli rendszer segítségével történő jeltovábbítás nem minősül műsorterjesztésnek.

*Műsorelosztás:* olyan műsorterjesztés, amely során az előfizető, vagy felhasználó elektronikus hírközlő végberendezése meghatározott földrajzi helyen csatlakozik a műsorterjesztő átviteli rendszerhez.

Az egyes szolgáltatás-típusok részletes leírása jelen ÁSZF 1. sz. mellékletét képezi. A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy az egyes szolgáltatástípusokon belül a szolgáltatástípusok elemeiből szolgáltatáscsomagokat állítson össze.

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

4.1. Az igénylőnek, aki az internet protokollon keresztül nyújtott műsorelosztási szolgáltatást igénybe kívánja venni, szerződést kell kötnie a Szolgáltatóval, amely szerződés meghatározza a felek jogait és kötelezettségeit, valamint a választott szolgáltatást és annak díját. Az internet protokollon keresztül nyújtott műsorelosztási szolgáltatás igénybevételére szóló szerződés egyedi előfizetői szerződésből és általános szerződési feltételekből áll. Az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza az Előfizető adatait, valamint az igénybevett szolgáltatáscsomag megjelölését és leírását.

##### **4.2. Az előfizetői szerződéskötés formai és eljárási szabályai**

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

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

##### **4.2.2.1. Írásbeli szerződéskötés:**

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

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

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

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

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

Az igénylő az egyedi szolgáltatási szerződés megkötését elektronikus úton is kezdeményezheti a Szolgáltató honlapján elhelyezett ajánlati felhívás elektronikus úton történő kitöltésével, amelyet Szolgáltató az előfizetői ajánlat legkésőbb 48 órán belül történő elektronikus úton vagy nyomtatott formában (postai úton vagy kézben átadva) történő visszaigazolásával fogad el.

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

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

#### Elállás

Az elállás jogát a Szolgáltató és az Előfizető is a másik félhez címzett írásbeli nyilatkozattal gyakorolhatják.

#### Elállás az előfizető részéről

Azokban az esetekben, amikor a szerződés a távollévők között szerződésekről szóló 17/1999.(II.5.) Korm. Rendeletben foglaltak szerint jön létre, az előfizető legkésőbb a szerződés létrejöttétől számított 8 munkanapon belül a Szolgáltatóhoz intézett írásos nyilatkozattal elállhat a szerződéstől. Az elállás bejelentését határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha az Előfizető a nyilatkozatát a határidő lejárta előtt postára adja.

Az Előfizető az elállási jogot nem gyakorolhatja, ha nyolc munkanapos elállási határidő lejárta előtt a Szolgáltató a teljesítést az Előfizető beleegyezésével megkezdte.

Az Előfizető jogosult elállni a megkötött egyedi előfizetői szerződéstől, amennyiben a Szolgáltató az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott időpontig a Szolgáltató a hálózatához kapcsolódó előfizetői hozzáférési pont létesítését nem kezdi meg, és ezért az Előfizető a szolgáltatói késedelem miatti érdekmúlás következtében a szolgáltatást nem kívánja igénybe venni.

Az Előfizető legkésőbb az előfizetői hozzáférési pont kiépítésének napjáig állhat el a szerződéstől, ha az elállásra vonatkozó írásbeli nyilatkozatát úgy adta postára, hogy az legkésőbb az előfizetői hozzáférési pont kiépítésének napját megelőző napig a Szolgáltatóhoz megérkezett.

Az Előfizető a Szolgáltató e pontban foglalt késedelme okán bekövetkező érdekmúlását megfelelően igazolni köteles az elállást tartalmazó írásbeli nyilatkozatával egy időben.

#### Elállás a Szolgáltató részéről

A Szolgáltató jogosult elállni az előfizetői szerződéstől, ha az előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatást objektív, a szerződés megkötésekor a Szolgáltató által bármely okból nem ismert műszaki ok miatt nem képes létesíteni, illetőleg ha az előfizetői szerződés teljesítésének megkezdése előtt bebizonyosodik, hogy a szerződés annak ellenére nem jött létre, hogy az az előfizetői szerződés megkötésére az Általános Szerződési Feltételekben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben irányadó szabályoknak megfelelt, így különösen ha a Szolgáltató jogosult volt a szerződés megkötésének megtagadására.

#### Elállás esetén történő elszámolás

Az elállás a szerződést felbontja, és az a megkötésének időpontjára visszamenőleges hatállyal szűnik meg. A szerződés megszűnésére tekintettel az esetleg már teljesített szolgáltatások, vagy nem teljesített szolgáltatásokért megfizetett díjak visszajárnak, illetve a szolgáltatások ellenértékét meg kell fizetni, a szolgáltatás kiépítése érdekében elhelyezett eszközöket vissza kell szolgáltatni. Amennyiben a szolgáltatás reményében áru átadása történt, úgy az árut köteles az előfizető visszaszolgáltatni, az ezzel kapcsolatos költségek az előfizetőt terhelik. A szolgáltató követelheti az áru nem rendeltetésszerű használatából eredő kárának megtérítését.

A felek az elállást tartalmazó nyilatkozat címzett általi kézhezvételét követő 30 napon belül kötelesek egymással e pontban foglaltak, valamint a Ptk. vonatkozó rendelkezései alapján egymással kölcsönösen elszámolni.

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

- 4.2.3. Az előfizetői szerződés megszűnését követően a Szolgáltató az előfizetővel csak abban az esetben köt új előfizetői szerződést, ha az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételéből eredő díjtarozása nem áll fenn, vagy a korábbi előfizetői szerződés megszűnését nem az Előfizető hibájából eredő, 1 éven belüli felmondás okozta. Ha az Előfizető tartozását csak jelentős késedelemmel egyenlítette ki, és a szerződést a Szolgáltató a díjfizetési kötelezettség megszegése miatt szüntette

meg, úgy a Szolgáltató jogosult arra, hogy az újabb szerződéskötést az Előfizető által korábban felhalmozott tartozás legfeljebb kétszeres összegének megfelelő előleg megfizetéséhez kösse.

#### 4.2.4. Hitelképesség vizsgálata

A Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötése vagy annak módosítása előtt, ha azt a nyújtott kedvezmények jellege, vagy a szolgáltatás igénybevételéhez a Szolgáltató által biztosított eszközök értéke indokolja, jogosult az Előfizető hitelképességét vizsgálni és az ehhez szükséges információkat illetve az ezeket igazoló okmányokat kérni. Ezt az Előfizető hitelképességi nyilatkozata alapján akár automatizált adatfeldolgozással vagy harmadik személy útján is vizsgálhatja a Szolgáltató. A vizsgálat eredményének függvényében a Szolgáltató jogosult a szolgáltatás igénybevételét vagyoni biztosíték, óvadék vagy egyéb más biztosíték (pl: bankgarancia, kezesség, előleg, stb.) adásához kötni.

Az Előfizető által visszautasított hitelképességi vizsgálat esetén a Szolgáltató a szerződés megkötését megtagadhatja.

### **4.3. A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai**

#### **4.3.1. A szolgáltatás igénybevételének általános feltételei**

A Szolgáltató a szolgáltatást Magyarországon nyújtja.

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

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

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

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

Az Előfizető a szolgáltatás üzleti célú használatára nem jogosult.

Az Előfizető az előfizetői Szerződésből eredő jogok gyakorlásánál a Szolgáltató általi azonosításához személyazonosságát az MT ügyfélazonosítóval és az ügyfél szintű jelszóval igazolhatja. Magyar Telekom ügyfélazonosító (MT ügyfélazonosító) a

Szolgáltató által meghatározott, 9 számjegyből álló azonosító, amelyről a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötésekor tájékoztatja az Előfizetőt.

Az ügyfélszintű jelszó az Előfizető által választott 5 számjegyből álló, titkos, numerikus előfizetői jelszó, amely az Előfizetők azonosítását szolgálja. Az előfizetői szerződés létrejöttével egy időben ügyfél szintű jelszó az Előfizető személyazonosságának ellenőrzését követően állítható be.

Az ügyfél szintű jelszó ismerője az adott előfizetés felett rendelkezhet minden ügyfélszolgálati csatornán.

Az előfizetőt jelszavának titokban tartásával kapcsolatosan teljes körű felelősség terheli. A Szolgáltató az Előfizető jelszavát csak az előfizetővel közli, annak 13.2. pont szerinti azonosítását követően.

Az ügyfél szintű előfizetői jelszót a Szolgáltató személyes adatként és üzleti titokként, az adatvédelemre vonatkozó szabályok figyelembe vételével kezeli. Amennyiben az Előfizető által választott jelszó az Előfizetőnek felróhatóan illetéktelen személy tudomására jut vagy az Előfizető által választott jelszót az Előfizető egy könnyen kitalálható számsorozatban határozza meg, az ebből eredő károkért a Szolgáltató felelősséget nem vállal. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy előfizetői jelszónak nem választhat speciális (azonos vagy egymást követő számokból álló) számsorozatot (nem választható – pl.: 11111, 111111 12345, 123456, 98765, stb. – álló sorozatok), valamint az Magyar Telekom ügyfélazonosító (MT ügyfélazonosító) utolsó 5 számjegyét. Az Előfizető által választott jelszót az Előfizető köteles bizalmasan kezelni. Ezen kötelezettség megszegéséből eredő kárért kizárólag az Előfizető felel.

#### **4.3.2. A szolgáltatás elérhetősége más hálózatokból**

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

#### **4.3.3. A szolgáltatás igénybevételének egyéb korlátai**

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

4.3.3.2. A Szolgáltató az Európai Unió területén nem bejegyzett jogi személlyel, továbbá az Európai Unió területén tartózkodási engedéllyel nem rendelkező külföldi természetes személlyel csak a felek egyező akarata esetén köt előfizetői szerződést.

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

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

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

**5.1** A szerződés tárgyát képező szolgáltatás igénybevételét a Szolgáltató — amennyiben a 4.3.-as pontban meghatározott szükséges feltételek teljesülnek — az egyes függelékekben meghatározott esetek kivételével a felek eltérő megállapodása hiányában legfeljebb az igénybejelentést követő 30 napon, de a lehető legrövidebb időn belül teszi elérhetővé.

Amennyiben a szolgáltatást a Szolgáltató a hozzá beérkezett megrendeléstől számított 30 napon belül – műszaki vagy egyéb ok miatt - nem létesíti, vagy a megrendelés a joghatás kiváltására nem alkalmas, úgy erről a Szolgáltató a megrendelés beérkezésétől számított 30 napon belül értesíti az Előfizetőt. A Szolgáltató a műszaki előminősítő rendszere alapján, előzetesen megvizsgálja, hogy az adott létesítési helyen van-e műszaki vagy egyéb akadálya a megrendelés teljesítésének, illetve indokolt esetben, az Előfizetővel történő egyeztetés alapján, helyszíni felmérés keretében. határozza meg az adott szolgáltatás létesíthetőségét. A felmérési idő ilyen esetben, az Előfizető kifejezett kérése alapján, túllépheti a 30 napos határidőt.

Ha a műszaki előminősítő rendszer alapján létesíthető vagy valószínű, hogy létesíthető a szolgáltatás, a Szolgáltató az Előfizetővel szerződést köt. Amennyiben a helyszíni telepítés során valamilyen előre nem látható körülmény miatt műszaki okból a szolgáltatás teljesítése az előfizetői szerződésben meghatározott feltételekkel nem biztosítható, a felek a szolgáltatás létesítése előtt, elállhatnak a szerződéstől, vagy a felek megegyezésének értelmében, közös megegyezéssel módosíthatják az előfizetői szerződést.

Amennyiben a műszaki előminősítő rendszer alapján a szolgáltatás nem létesíthető, a Szolgáltató a megrendelést, a benyújtott igényt elutasítja.

Műszaki előminősítő rendszer: a szolgáltató által üzemeltetett olyan adatokat, paramétereket tartalmazó rendszer, amelynek az a funkciója, hogy az előfizetővel történő szerződéskötést megelőzően, a műszaki nyilvántartást figyelembe véve felméri, és információt ad arról, hogy mely szolgáltatásokat kínálhatja a szolgáltató egy adott területen, és a szolgáltatás létesítése nagy valószínűséggel biztosítható-e.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha az előfizető a szolgáltatóval előzetesen írásban egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja, vagy ha a felek az előfizetői hozzáférési pont létesítésére 30 napnál későbbi időpontban állapodnak meg.

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

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

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

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

A szolgáltatás rendelkezésre állása: a szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest.

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

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

- az Előfizető érdekkörében keletkező ok miatt történt,
- vis maior miatt történt (jelen ÁSZF 13.4. pontja szerint),
- a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb elháríthatatlan külső ok miatt (különösen: időjárási viszonyok, baleset, tüzeset, súlyos energia ellátási zavar, rongálás, lopás) történt, illetve
- a szünetelés idejét, ha az Előfizető kérése alapján történt,
- az előfizető szerződészegése miatti szolgáltatás korlátozásának idejét.

Szolgáltató a rendelkezésre állás éves átlagos értékét a mért adatok alapján évente meghatározza, és azt minden év január 31. napjáig az előző évre vonatkozóan az előfizetők számára [www.t-home.hu](http://www.t-home.hu) honlapján közlésezi.

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

7.1. Az előfizetői szerződés megkötésekor az Előfizető köteles nyilatkozni arról, hogy a szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni. Az Előfizető az előfizetői szerződés hatálya alatt az ügyfélszolgálat

igénybevételével nyilatkozatát a 7.2. pontban leírt adatok rendelkezésre bocsátása mellett bármikor visszavonhatja vagy módosíthatja.

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

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

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

### **A szerződéskötéskor bejelentett adatok vizsgálata**

A szolgáltató jogosult a szerződéskötéssel egyidejűleg az ügyfél, vagy meghatalmazottjának személyazonosságának ellenőrzését hitelt érdemlő módon elvégezni a hivatalos okiratok alapján.

Természetes személy előfizető esetén a szerződésben feltüntetett adatait személyi igazolványával, és laccímekártyájával, üzleti/intézményi előfizető különösen 30 napnál nem régebbi cégkivonattal, cégbizonyítvánnyal, alapító okirattal, egyéb bejegyző okirattal, egyéni vállalkozó vállalkozói igazolvánnyal, és az aláírásra jogosult személy aláírási címpéldányának bemutatásával köteles igazolni. A fenti okiratok bemutatásának megtagadása esetén a Szolgáltatót szerződéskötési kötelezettség nem terheli.

A szolgáltató jogosult igénybejelentéssel egyidejűleg az ügyfél, vagy meghatalmazottjának személyazonosságának ellenőrzését hitelt érdemlő módon elvégezni a hivatalos okiratok alapján, illetőleg a meghatalmazás jogszerűségét ellenőrizni.

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

Készítés dátuma: 2011.05.01.

Utolsó módosítás: 2011.06.01.

File neve: iptv\_aszf\_törzsrész\_110601

#### **7.4. A legrövidebb szerződési időszak, a szerződés tartama**

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

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

Legrövidebb szerződési időszak határozott idejű szerződés esetén: egyéni előfizetők esetén 6 hónap, egyéb előfizetők esetén egyedi megállapodás szabályozza. Ettől az egyedi megállapodásban eltérés lehetséges.

### **8. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK EGYES ESETEI ÉS A SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÓ JOGA EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA, AZ ELŐFIZETŐT A SZOLGÁLTATÓ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSAINAK ESETEIBEN MEGILLETŐ JOGOK, EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETÉN AZ ELŐFIZETŐ TÁJÉKOZTATÁSÁNAK MÓDJA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTÉKE, AZ ÁTHELYEZÉS ÉS AZ ÁTÍRÁS TELJESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE**

#### **8.1. Szerződésmódosítás közös megegyezéssel**

A szerződés általában a felek egyező akaratával módosítható. A szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni azzal, hogy a Szolgáltató - amennyiben az Előfizető módosítási kérelmét elfogadja - a kérelmet annak az ügyfél-azonosítással kapcsolatban (beleértve a jelen ÁSZF 7.2. pontjában előírt dokumentumok ellenőrzését is) előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő beérkezésétől számított, lehetőség szerinti 5 napon belül, de legfeljebb 30 napon belül teljesíti, kivéve az áthelyezést. A módosított díjfizetési kötelezettség kezdő időpontja az előfizetői módosításra vonatkozó igény teljesítésének időpontjával esik egybe. E pontban foglalt rendelkezésektől a Szolgáltató és az Előfizető egyező akarata esetén el lehet térni.

#### **8.2. Egyoldalú szerződésmódosítás**

A Szolgáltató az előfizetői szerződést csak az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- a) az egyéni előfizetői szerződésben vagy általános szerződési feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik - a

módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását (lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeiben vagy a minőségi célértékekben történő változtatás);

- b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy
- c) a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja.

Műsorelosztási szolgáltatás esetén a körülményekben bekövetkezett lényeges változás különösen

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

Ha a Szolgáltató az általános szerződési feltételekben meghatározott esetekben jogosult az általános szerződési feltételeket egyoldalúan módosítani, köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az előfizetőket az ÁSZF-ben foglaltak szerint értesíteni, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt. Amennyiben a módosítás érinti az egyedi előfizetői szerződésben foglalt rendelkezéseket is, úgy abban az esetben a Szolgáltató az egyoldalú módosítás tényéről közvetlenül is köteles értesíteni (levél, számlaüzenet, sms, stb.) az előfizetőket. Ezekben az esetekben az Előfizető jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására.

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

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

### **8.3. Kétoldalú szerződésmódosítás**

Felek az egyedi Előfizetői Szerződést közös megegyezéssel bármikor módosíthatják. Az előfizetői szerződés közös megegyezéssel történő módosításának minősül az is, ha a Szolgáltató jelen ÁSZF-ben és a vonatkozó jogszabályokban az előfizetői szerződés

módosítására irányadó rendelkezéseknek megfelelően, az Előfizetőt az általa megadott adatok alapján nyilvántartott címen, vagy a vonatkozó jogszabályok szerint az Előfizető elérhetőségén közös megegyezéses ajánlattal megkeresi, és az Előfizető az abban megjelölt határidőn belül annak elfogadásáról megfelelően nyilatkozik. Ha az előfizető a nyilatkozattételt elmulasztja, azonban a Szolgáltatást továbbra is igénybe veszi, akkor ez, mint ráutaló magatartás az ajánlat elfogadásának minősül.

A nyilatkozattétel elmulasztása - mint ráutaló magatartás - a külön jogszabályban meghatározott esetek kivételével elfogadásnak minősül, ha a felek erről az egyedi előfizetői szerződésben előzetesen megállapodtak. Vita esetén a szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a módosításról az előfizetőt a törvényben előírt módon és időpontban értesítette. A nyilatkozattétel elmulasztása - ráutaló magatartással létrejött előfizető szerződés kivételével - nem minősülhet az előfizető, illetve igénylő számára többletterhet jelentő, az adott (előfizető által igénybe vett) szolgáltatáshoz kapcsolódó új, illetve kiegészítő szolgáltatás megrendelését eredményező szerződésmódosításra vonatkozó ajánlat elfogadásának. Amennyiben a szerződésmódosításra díjváltozás miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása - a feleknek az egyedi szerződésben rögzített erre vonatkozó megállapodása esetén - elfogadásnak minősül.

Amennyiben a szolgáltató a kiesett műsorcsatornát más műsorral pótolja a programszolgáltatónak felróható okból, vagy egyéb a szolgáltató érdekkörén kívüli okból, a szolgáltató köteles erről és az előfizetőket megillető jogokról az előfizetőket értesíteni.

#### **8.4. Díjmódosítás**

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

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

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

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

#### **8.5. Programválaszték módosítása műsorelosztási szolgáltatásnál**

Szolgáltató jogosult a műsorkínálatot az előfizetők előzetes értesítése mellett megváltoztatni. Szolgáltató a műsorválasztékot az előfizetői igények figyelembe

vételével alakítja ki, s az előfizetői igények mellett figyelembe veszi a műsordíjak gazdasági hatását és a műsorok minőségi jellemzőit.

A programválaszték módosítás esetén az Előfizető az értesítéstől számított 8 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az Előfizető az előfizetői szerződést ilyen esetben azonban akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti.

## **8.6. Változás az Előfizető adataiban**

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

## **8.7. Átírás**

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

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

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

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

Az egyéni előfizetők közötti átírássra telefonon is lehetőség van, a Magyar Telekom hálózatából díjmentesen hívható 1412-es telefonszámon. A hívás alkalmával a feleknek közösen nyilatkozatot kell tenniük az operátor által megadottak szerint. A beszélgetés hangrögzítésre kerül. A beszélgetést követően Szolgáltató kiküldi az új előfizetőnek a szerződés megkötéséhez szükséges

dokumentumokat (előfizetői szerződés és mellékletei), melynek szolgáltatói példányát előfizető hiánytalanul kitöltve köteles visszaküldeni. Az átírás a telefonos nyilatkozat megtételét követően hatályos, kivéve, ha a szolgáltatást díjtartozás terheli.

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

Az átírást a Szolgáltató abban az esetben végzi el, ha az alábbi feltételek maradéktalanul teljesülnek:

- Az átadó előfizetőnek nincs lejárt díjtartozása, illetve az átadó előfizető vállalja, hogy az átírás teljesítéséig az átírással érintett állomásra vonatkozó összes kiegyenlített tartozását a szolgáltató felé a számlán/ számlákon szereplő határidőben teljesíti.
- Abban az esetben, ha az átadó előfizető elhalálozott, vagy a jogi személy átadó előfizető ellen csőd-felszámolási eljárás van folyamatban, illetve az eljárás során a jogi személy jogutód nélkül szűnt meg, a szolgáltató az átírást akkor teljesíti, ha az átvállaló előfizető az átadó előfizetőnek az átírással érintett állomásra vonatkozóan az átírás időpontjáig felmerült összes kiegyenlített tartozását a szolgáltató felé a számlán/ számlákon feltüntetett fizetési határidőben teljesíti.
- Jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet (üzleti előfizető) esetén, a következő dokumentumok becsatolása szükséges: cégbírósági végzés, aláírási címpéldány, bankszámlaszám, adószám, meghatalmazás.
- Egyéni előfizető esetén, az előfizető elhalálozása miatt átírásnál, az alábbi dokumentumok becsatolása szükséges: a halotti anyakönyvi kivonat, míg öröklésnél a hagyatékátadó végzés bemutatása. Ha a hagyatéki eljárás még nem fejeződött be, abban az esetben az átvállaló előfizető a hagyatéki eljárás befejezését követő 15 napon belül köteles bemutatni a Szolgáltatónak a hagyatékátadó végzést. Az átvállaló előfizető tudomásul veszi, hogy ennek hiányában a hagyatékátadó végzés bemutatásának időpontjáig, de maximum 1 évig terjedő időszakra határozott időtartamú szerződés jön létre az átírt szolgáltatások igénybevételére vonatkozóan az átvállaló előfizetővel. Az átvállaló előfizető a határozott időtartam alatt nem kérhet áthelyezést, átírást és számváltozást.
- Üzleti és egyéni átvállaló előfizető esetében is, amennyiben az átírással vonatkozó igény benyújtásától számított 10 munkanapon belül a jelen pontban felsorolt, hiányzó okmányok – a hiányzó hagyatékátadó végzéssel kapcsolatban-fentiekben szabályozott kivétellel- becsatolása nem történik meg, úgy az átírással vonatkozó igény – minden további tájékoztatás nélkül – automatikusan érvényét veszti, a szolgáltató az igényt törli.

Az átírással vonatkozó szerződésmódosítás abban az esetben lép hatályba, ha a fentiek szerinti, valamennyi feltétel teljesül.

A hűségidő alatt a szolgáltatás más előfizetőre nem íratható át, kivéve, ha az átvállaló előfizető a hűségnyilatkozatban foglaltak betartását, annak jogkövetkezményeivel együttesen átvállalja.

A szolgáltatás kedvezményes igénybevételére és a szankcióra vonatkozó szabályok jelen ÁSZF 1. mellékletében találhatóak.

### **8.8. Átírás öröklés esetén**

A Szolgáltatónak az Előfizető haláláról történt tudomásulvételével (a halotti anyakönyvi kivonat hitelt érdemlő másolatának Szolgáltató által történt kézhezvételekor) az előfizetői jogviszony megszűnik, amennyiben az örökös/örökösök, illetve a túlélő házastárs ezzel ellentétes nyilatkozatot nem tesz. A Szolgáltató az öröklés tényének hitelt érdemlő bizonyítása esetén (hagyatékátadó végzés), az örökös írásbeli kérelmére a szolgáltatást - az örökös eltérő nyilatkozata hiányában - változatlan tartalommal, átírási díj megfizetése mellett átírja az örökösre. Több örökös esetén az örökösök írásbeli megállapodása irányadó. Ha a hagyatéki eljárás befejezését követő 30 napon belül az előfizetői jogviszony folytatásáról nem állapodnak meg, az előfizetői jogviszony megszűnik. A Szolgáltató az Előfizető haláláról történő tudomásszerzés időpontjától, az örökös/örökösök jelentkezéséig, vagy a hagyatéki eljárás jogerős befejezését követő 30. napig, a jogviszonyt szüneteltetheti. Az elhalálozás tudomásulvételének időpontjától a jogviszony szüneteltetése díjmentes. A szünetelés maximális időtartama 6 hónap, ennek elteltével az előfizetői jogviszony megszűnik. Amennyiben a túlélő házastárs, a haszonélvezeti jogával terhelt lakás használója marad, a Szolgáltató az özvegyi haszonélvezeti jog keletkezését öröklési esetként kezeli. Ebben az esetben, a lakásban maradó özvegy átírási igényét a Szolgáltató az örökléstől függetlenül, valamennyi örökös átírási igényét megelőzően, átírási díj megfizetése mellett - az özvegy ettől eltérő nyilatkozata hiányában - változatlan tartalommal teljesíti.

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

Amennyiben az üzleti/intézményi előfizetőnek átalakulása miatt válik szükségessé a szolgáltatás átírása, Előfizető az átírás díját köteles megfizetni.

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

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

### **8.10. Áthelyezés**

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

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

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

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

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

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

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

### **9.1. A szolgáltatás szünetelésének feltételei**

Az előfizetői szolgáltatás az alábbiak szerint szüneteltethető:

- a) előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén;
- b) ha a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorista-elhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt esetekben és módon;
- c) a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt,
- d) az Előfizető kérésére, amennyiben azt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik;

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

## **9.2. Szünetelés vis maior miatt**

Szüneteltethető a szolgáltatás előre nem látható és el nem hárítható külső ok esetén, valamint a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorista-elhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt esetekben és módon. A szünetelés időtartama alatt az előfizető díj fizetésére nem köteles.

### **9.3.1. Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatti szünetelés**

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

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

### **9.3.2. Rendszeres karbantartás**

Rendszeres karbantartásnak nevezzük azon technikai eszközeink üzemképes állapotban való tartására vonatkozó karbantartási tevékenységeit, amely biztosítja a karbantartás hatására a minőségi célértékek elérésének folyamatos fenntartását. A rendszeres karbantartás biztosítja az üzemelés hatására fokozatosan csökkenő üzembiztonság időszakonkénti növelését, lassítva ezzel a technikai eszközök elhasználódásának folyamatát. Rendszeres karbantartásba tartoznak azok a tevékenységek, amelyek a szolgáltatás nyújtásához szükséges kiszolgáló eszközök meghibásodásának megelőzése érdekében karbantartási munkákat igényelnek.

A rendszeres karbantartási munkálatokat a Szolgáltató lehetőség szerint minden héten kedden és csütörtökön 0-6 óra között hajtja végre. A szolgáltatás szünetelésével járó rendszeres karbantartást a Szolgáltató az Előfizető- a szünetelést legalább 15 nappal megelőző előzetes - értesítése mellett végezheti.

## **9.4. Előfizető kérésére történő szünetelés**

A szolgáltatás szünetelhet az Előfizető kérése alapján, amelynek legrövidebb időtartama 7 nap. A szünetelés kérhető leghosszabb időtartama egyéni előfizető esetén nem lehet több mint 6 hónap, egyéb előfizetők esetén 3 hónap.

Üzemszünet határozatlan és határozott időre egyaránt kérhető.

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

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

A szünetelés tartamára szüneteltetési díjat kell fizetni, amelyeknek mértékét a Díjfűggelék tartalmazza.

Amennyiben az Előfizető kérésére a szolgáltatás szüneteltetésére kerül sor, vagy a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása az Előfizető szerződésszegő magatartásával összefüggő ok miatt következik be, a szüneteltetés, korlátozás időtartama nem számít bele az Előfizető által hűségnyilatkozatban vállalt hűségidő tartamába.

### **9.5.1. Az előfizetői jogviszony szünetelése**

Az előfizetői jogviszony szünetel az előfizetői szerződést érintő olyan tartalmú módosítás esetén, amely érinti a szolgáltatás létesítési helyét, az előfizető személyét, a szolgáltatás igénybevételenek módját.

A szünetelés a kezdő időpontjától a visszakapcsolás, vagy az előfizetői szerződés megszűnésének időpontjáig tart. A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe.

### **9.5.2. Előfizetői szerződés módosítása miatti szünetelés**

Szünetel az előfizetői jogviszony

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

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

Az áthelyezés miatti szüneteltetés időtartama nem számít bele az Előfizető által hűségnyilatkozatban vállalt hűségidőbe.

Ha a Szolgáltató átmenetileg nem tudja az áthelyezési igényt teljesíteni, a szünetelés előtt a szolgáltató írásban kéri az előfizetőt, hogy nyilatkozzon, a jogviszonyt változatlanul fenn kívánja-e tartani. A szünetelésre az előfizető beleegyezése, vagy a válasza meghatározott határnap elmulasztása esetén kerülhet sor. A szünetelés időtartama alatt a szolgáltató teljesítheti a létesítési helyre kért másik áthelyezést vagy új megrendelést.

Amennyiben az előfizető 6 hónapon belül nem kér áthelyezést, és egyéb megszűnési ok nem következik be, az előfizetői jogviszony 6 hónap múlva elteltével megszűnik. A jogviszony megszűnéséről a szolgáltató írásban értesíti az előfizetőt. A jogviszony szünetelése alatt az előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli.

A jogviszony szünetelése alatt az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli.

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

### **10.1. Általános szabályok**

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

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott;
- b) ha az előfizető magatartása a hálózat biztonságos működését, a felhasználók életét illetve testi épségét akadályozza, vagy veszélyezteti;
- c) az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása (díjtartozásnak számít az előfizetővel szemben fennálló lejárt fizetési határidejű követelés) van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a szolgáltatónak nem adott az általános szerződési feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot.

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

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

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

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

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

11.1. Az előfizetői szerződés megszűnik, ha:

- az előfizető halálának tudomásul vételével, ha az állomás 8.8. pont szerinti átírására nem kerül sor.
- az Előfizető az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén kívüli helyre kéri;
- a Szolgáltató szolgáltatási jogosultsága megszűnik,
- az előfizetői jogviszony 6 hónapon át szünetelt,
- a határozott idejű szerződés esetében a határozott idő lejárt.

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

A határozatlan idejű előfizetői szerződést az Előfizető indoklás nélkül bármikor, 8 napos felmondási idővel, írásban, az ügyfélazonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában az ügyfélszolgálathoz eljuttatva felmondhatja. A Szolgáltató jogosult ellenőrizni, hogy a felmondó nyilatkozatot az arra jogosult tette-e, így a felmondás jogszerűsége érdekében a nyilatkozatot az ügyfél-azonosítást és a jelen ÁSZF 7.2. pontjában előírt dokumentumok ellenőrzését követően fogadja el. Ha a felmondást követően az előfizető lakcíme/értesítési címe megváltozik, új értesítési címéről a Szolgáltatót tájékoztatnia kell. Az előfizetői szerződés megszűnésének napja az írásbeli felmondásnak a szolgáltatóhoz való megérkezését követő legkésőbb 8. nap.

Az Előfizető köteles a felmondás időpontjában fennálló, valamennyi tartozását azonnal kiegyenlíteni és a Szolgáltatóval együttműködni.

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

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

11.3.1. A Szolgáltató a határozatlan időre kötött előfizetői szerződést a 11.3.4. I. és II. pontban meghatározottak kivételével 60 napra jogosult bármikor felmondani, különösen, de nem kizárólagosan, ha az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja. A szerződés a felmondási idő leteltével megszűnik. A Szolgáltató a felmondást minden esetben indokolni köteles.

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

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

11.3.3. A felmondásnak tartalmaznia kell:

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

11.3.4.

I. Rendkívüli felmondás 15 napra

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

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

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

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

- c) az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.
- d) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is jogosulatlanul vételezi a műsorjelet, a beérkező műsorjelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja.

## II. Rendkívüli felmondás 30 napra

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

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

### 11.4. Vagyoni biztosíték

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás felmondása helyett, megfelelő vagyoni biztosítékot kérni, amelyből közvetlenül kielégítheti díjigényét az Előfizető díjtarozása esetén. Díjtarozás esetén a vagyoni biztosíték összegét a kiegyenlített tartozás összege, az igénybe vett szolgáltatás típusa, a szolgáltató által biztosított eszközök értéke, az előfizetői jogviszony tartama alatt az előfizető által tanúsított díjfizetési hajlandóság, és az eset összes körülményei alapján a szolgáltató egyedileg állapítja meg. Amennyiben az Előfizető a biztosítékadási kötelezettségének eleget tesz, úgy a Szolgáltató a biztosíték felhasználásáig a Szerződést nem mondja fel, azt követően a díjtarozás esetére a fent leírt rendelkezések az irányadók.

- 11.5. Ha az Előfizető írásban akként nyilatkozik, hogy a szolgáltatást nem kívánja igénybe venni, és a szerződés megszűnését kívánja, ezzel szemben ténylegesen használja azt, nem mentesül a tényleges használat díjának megfizetése alól. Amennyiben a szolgáltatás díját a kiállított számlán feltüntetett fizetési határidőig nem fizeti meg, akkor a Szolgáltató jogosult arra, hogy az előfizetőt a szolgáltatásból kizárja és az előfizetői szerződést azonnali hatállyal megszüntesse. A szerződés ilyen formában történő megszüntetése nem mentesíti az előfizetőt a tényleges használat díjainak megfizetése alól.
- 11.6. Az előfizetői szerződés a Felek közös akaratával is megszüntethető, illetve megszűnik bármely szerződő Fél jogutód nélküli megszűnése, illetve az egyéni Előfizető halála esetén.
- 11.7. Az előfizetői szerződés megszűnését követően a Szolgáltató az előfizetővel csak abban az esetben köt új előfizetői szerződést, ha az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételéből eredő díjtartozása nem áll fenn, vagy a korábbi előfizetői szerződés megszűnését nem az Előfizető hibájából eredő, 1 éven belüli felmondás okozta. Ha az Előfizető tartozását csak jelentős késedelemmel egyenlítette ki, és a szerződést a Szolgáltató a díjfizetési kötelezettség megszégése miatt szüntette meg, úgy a Szolgáltató jogosult arra, hogy az újabb szerződéskötést az Előfizető által korábban felhalmozott tartozás legfeljebb kétszeres összegének megfelelő előleg megfizetéséhez kösse.
- 11.8. A szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. Az Előfizető túlfizetése esetén a Szolgáltató a túlfizetés mértékéig teljesíti a visszatérítést. Ha a túlfizetés összege eléri, vagy meghaladja az 50.000- Ft –ot, abban az esetben a Szolgáltató kérheti a bankszámlaszám, illetőleg a postai cím írásbeli megerősítését az Előfizetőtől. A szerződés megszűnésekor a Szolgáltató a 100 Ft-nál kisebb összeget nem téríti vissza, és nem érvényesíti az Előfizetővel szemben.
- 11.9. Az előfizetői szerződés megszűnése esetén és a szerződés teljes időtartama alatt az Előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy a szolgáltatás hozzáférési pont leszerelése céljából teljes körűen együttműködik a Szolgáltatóval. Kötelezettséget vállal továbbá arra, hogy az átadott, szolgáltató tulajdonában álló technikai eszközöket (set top box, tartozékai, alkatrészei, digitális elosztó (HGW)) a szerződés megszűnésekor és a szerződés teljes időtartama alatt rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban a szolgáltató ügyfélszolgálatán személyesen visszaszolgáltatja. Amennyiben ezen kötelezettségének a szerződés megszűnését követő 8 napon belül nem tesz eleget a szolgáltató jogosult a Díjtáblázatban meghatározott átalánykártérítést felszámítani.

A szolgáltatás lemondása esetén az előfizető kérheti a szolgáltatótól a beltéri egység (ek) elszállítását. A szállításért a szolgáltató begyűjtési díjat számláz ki. Előfizető kérésére a szolgáltató által történő leszerelésekor a szolgáltató abban az esetben is kiszámlázza a díjat, ha az előfizető több beltéri egységéből csak az egyiket mondja le, és a továbbiakban is a szolgáltatás előfizetője marad. Beltéri egység begyűjtési díját az Díjtáblázat tartalmazza.

- 11.10. A Szolgáltató - a másik Szolgáltató kérelmére - köteles felmondani az előfizetői szerződést, ha a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatát másik Szolgáltató használja, vagy a díjat másik Szolgáltató helyett szedi be, és a harmadik Szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.
- 11.11. Előfizető vállalja, hogy a szolgáltatást a következő csatornák nyilvános vetítésére nem használja:  
TV2, FEM3, HBO, HBO2, HBO Comedy, Cinemax, Cinemax2, HBO HD, HBO On Demand, AXN, AXN Crime, AXN Sci-Fi, Eurosport, Eurosport2, Eurosportnews, Discovery, Eurosport HD, Animal Planet, Discovery ID, Discovery World, Discovery Travel&Living, Discovery Science, Hustler, Private Spice, Blue Hustler, XXXtreme, Playboy, MusicMix, National Geographic Channel, National Geographic Wild, National Geographic HD, National Geographic Music, PRO4, STORY4, STORY5.  
Ennek megsértése esetén a Szolgáltató jogosult a Szerződés az Eht. 134. § (2) bekezdése szerinti felmondására.

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

### **12.1. A hibabejelentő elérhetősége**

Az Előfizető az észlelt meghibásodást a Szolgáltató által a hét minden napján, az ügyfélszolgálati helyeken, címeiken, telefonszámokon és e-mail címen illetve a nap 24 órájában biztosított és díjmentesen igénybe vehető hibabejelentő szolgáltatónál jelentheti be.

A hibabejelentés a 1412/1435 ügyfélszolgálati számokon történhet.

### **12.2. A hibabejelentések elintézési rendje**

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

Szolgáltató a hibabejelentéseket az előfizető részére visszaigazolja és visszakövethető módon, elektronikus eljárással rögzíti és az adatkezelési szabályok betartásával megőrzi. Szolgáltató a bejelentett hibákról nyilvántartást vezet, amely az alábbi adatokat tartalmazza:

- az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;
- az Előfizetői hívószámot vagy más azonosítót;

- a hibajelenség leírását;
- a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
- a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;
- a hiba okát;
- a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra);
- az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

Szolgáltató a hibabejelentést követően megkezdi a hiba kivizsgálását és a bejelentést követő 72 órán belül Előfizetőt az alábbiak valamelyikéről megfelelő indokolással ellátva értesíti:

- a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel,
- a hiba kijavítását megkezdte,
- a valószínűsített hiba elhárításra került,
- a hiba kijavítása - három hónapig tartó, legfeljebb egy alkalommal meghosszabbítható – átmeneti ideig, vagy tartósan nem vállalható, mely esetben a Szolgáltató jogosult az előfizető részére díjcsökkentést nyújtani kötbér megfizetése helyett. A díjcsökkentés mértéke a havi előfizetési díj 15%-a.

Amennyiben az Előfizető által bejelentett hiba a Szolgáltató vizsgálata alapján valószínűsített, Szolgáltató köteles a hibát a bejelentéstől számított 72 órán belül elhárítani. A hibaelhárítási idő az ingyenes segélyhívó számokkal (104,105, 107, 112) kapcsolatos bármely meghibásodás esetén legfeljebb 12 óra. Nem számít valószínűsített hibának, ha az Előfizető korlátozás alatt áll és erről a Szolgáltatót a hiba bejelentésekor értesítette.

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

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

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

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

szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni.

Ha a Szolgáltató az Előfizető által igényelt hibaelhárítás során megállapítja, hogy a hibát nem a Szolgáltató tulajdonát képező hálózat vagy végberendezés okozta, felhívja az Előfizetőt a szükséges intézkedések megtételére. Amennyiben a hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a Szolgáltató által használatba adott műszaki berendezésből adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket a Szolgáltató kiszámlázhatja az Előfizető részére.

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

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

- 12.3. A Szolgáltató induló szoftvercsomagot biztosíthat (starter kit). A Szolgáltató a szoftver használatából, vagy használhatatlanságából eredő károkért - ideértve a következményi károkat is - nem vállal felelősséget. A szoftvercsomag (starter kit) használatáért a teljes kockázatot az Előfizető viseli. A szoftver átadás-átvételére előzetesen egyeztetett időpontban kerül sor a Szolgáltató ügyfélszolgálatán. A szoftvercsomag tartalmazza a szoftver termékhasználati dokumentációját. Amennyiben a szoftvercsomag (starter kit) használhatatlan, úgy azt a Szolgáltató előfizetői igény esetén díjmentesen kicseréli. Az induló szoftvercsomagot az Előfizető kereskedelmi célra nem használhatja.
- 12.4. Amennyiben az internet protokollon keresztül nyújtott műsorelosztó szolgáltatás hibája, hibás működése más Szolgáltató (pl. helyi távközlési Szolgáltató, vagy műsorelosztó) hatáskörében felmerülő hiba miatt következett be, úgy a Szolgáltató vállalja azt, hogy erről mind az érintett Szolgáltatót, mind az előfizetőt értesíti.
- 12.5. HelpDesk (Műszaki tanácsadó szolgálat): A HelpDesk szolgáltatás a Szolgáltató előfizetői által elérhető segítő szolgáltatása, amely lehetővé teszi, hogy az előfizetők bejelenthessék az internet protokollon nyújtott műsorelosztási szolgáltatással kapcsolatos problémáikat. A Szolgáltató képviselője, ha ez lehetséges, azonnal szóban válaszol a feltett kérdésekre. Szükség szerint egyeztetett időpontban visszahívja és tájékoztatja az előfizetőt. A Szolgáltató képviselője az ügyfél tájékoztatásával egyidejűleg mindent megtesz annak érdekében, hogy az Előfizető problémájára a lehető leggyorsabban válasz, illetve

megoldás szülessen. A Szolgáltató HelpDesk csoportja az ügyfélszolgálattal megegyező módon érhető el.

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

- 13.1. Ha az Előfizetőnek az előfizetői szerződéssel vagy az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos reklamációja van, személyesen, telefonon, e-mail-ben és írásban fordulhat az ügyfélszolgálathoz.

Az ügyfélszolgálaton tett szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha az előfizető a panasz kezelésével nem ért egyet, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, s annak egy másolati példányát az előfizetőnek átadni. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató a panaszról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát köteles az előfizetőnek átadni, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint köteles eljárni.

Szolgáltató köteles a reklamációt a bejelentéstől számított 15 napon belül kivizsgálni – kivéve, ha a szükséges műszaki vizsgálatokat nem tudja ezen idő alatt teljes körűen elvégezni, illetve az elbíráláshoz szükséges véleményeket, információkat beszerezni -, és az Előfizetőt további 15 napon belül a vizsgálat eredményéről írásban értesíteni. Szolgáltató a vizsgálati idő meghosszabbodásáról az Előfizető részére külön értesítést küld. A Szolgáltató a számla esedékességétől számított 1 éven túl számlareklamációt nem fogad el.

- 13.2. Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése

Előfizetői panaszokkal, bejelentésekkel a Szolgáltató érdemben csak azt követően kezd el foglalkozni, hogy az Előfizető előfizetői minőségét a Magyar Telekom ügyfélazonosítóval (MT ügyfélazonosító) és a hozzá tartozó ügyfél szintű jelszóval igazolta. Személyes csatornán vagy telefonon fogadott bejelentések, panaszok esetén az Előfizető azonosításához MT ügyfélazonosító és ügyfél szintű jelszó szükséges. A Szolgáltató nyilvántartásában szereplő névvel és címmel ellátott postai leveleket, elektronikus úton történt megkeresés esetén – lemondás kivételével - pedig az Előfizetői egyedi email címéről érkező megkereséseket fogadhatja el a panasz bejelentésére. A kivizsgáláshoz kapcsolódó szerződésmódosításokhoz az Előfizető azonosítása szükséges MT ügyfélazonosító és ügyfél szintű jelszó alapján.

- 13.3. Egyéb kötelezettségek

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az Előfizetői Szerződés keretében igénybevett Szolgáltatás használata során, különösen pedig a 13.1. pontban meghatározott

ügyfélszolgálat igénybevételekor, tartózkodik a zaklató, a közizlést és az emberi méltóságot sértő magatartástól.

#### 13.4. Számlareklamáció

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### 13.5. Vis maior

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

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

A telefonos ügyfélszolgálat folyamatos elérhetősége és a lehető legrövidebb várakozási idő érdekében, egy híváson belül, egyidejűleg kettőnél több – személyében nem azonos, külön-külön MT azonosítón nyilvántartott – ügyfél

igényének telefonon történő fogadását, illetve az igény végrehajtását a szolgáltató visszautasíthatja, kivéve ha a megrendelés jellegéből adódóan, a többes igény kezelése feltétlenül szükséges, úgy mint pl. a Családbarát kedvezménybe vonás, Paletta díjsomag megrendelése, Telekom Kapcsolat Program regisztráció esetében.

A telefonos ügyfélszolgálaton nem kezelhető igények a személyes ügyfélkapcsolati pontokon nyújthatók be.

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

##### **14.1. A Szolgáltató hibás teljesítése, az Előfizetőt megillető kötbér**

Általános szabályok

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

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

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

A Szolgáltató az Elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. számú törvény ( Eht.) 143.§ (3). bekezdése szerinti külön jogszabály, a 16/2003. (XII.27.) IHM rendelet szerinti, és az alábbiakban meghatározott esetekben az előfizetői szerződés késedelmes, vagy hibás teljesítése esetén kötbér fizetésére köteles, ha olyan okból, amelyért felelős, nem, vagy nem szerződésszerűen teljesít (kötbér – Ptk. 246.§).

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

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

Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz, a békéltető testülethez, illetve a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviseelőjéhez fordulhat.

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

##### **14.1.2. A Szolgáltató hibás teljesítése**

Szolgáltató érdekkörében, neki felróható okból felmerülő műszaki üzemeltetési zavarból keletkező minőségromlás.

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

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

A Szolgáltató késedelmes, illetve a hibás teljesítése esetén az Előfizető kötbérre jogosult.

Kötbért kell fizetni:

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

#### **14.1.2. A kötbér mértéke:**

##### **14.1.2.1. A szolgáltatás késedelmes teljesítéséből adódó kötbér mértéke**

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

##### **14.1.2.2. Kötbér mértéke késedelmes hibajavítás esetén:**

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

Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző hat hónapban az Előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.

Ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni, a szolgáltatónak a fenti kötbér felét kell fizetnie.

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

Kötbérfizetés szempontjából nem minősül hibás teljesítésnek, ha:

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

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

#### **14.1.3. Kötbér összegének elszámolása**

A Szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő elszámolás alkalmával az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az Előfizető választása szerint az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A Szolgáltató jogosult a díjhátralékba beszámítani a kötbér összegét.

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

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

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

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

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

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

## **16. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG**

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

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

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

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

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

A szolgáltatás tekintetében nem értelmezhető.

## **19. FELÜGYELETI SZERV ELÉRHETŐSÉGE**

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

Az Előfizető a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságtól minőség-felügyeleti eljárás megindítását kérheti, ha vitatja a Szolgáltatónak a szolgáltatások minőségére, a Szolgáltató által végzett hibaelhárításra (a továbbiakban együtt: a hírközlési szolgáltatás minősége) vagy a szolgáltatásokkal kapcsolatos díjszámításra (számlázásra) vonatkozó állásfoglalását (panasz). Az Előfizető vagy a hírközlési szolgáltató kérelmére a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság a Szolgáltató közreműködésével a szolgáltatás minőségére, a számlázási rendszer helyességére vonatkozó, kijelölt tanúsító szervezet által kiadott tanúsító iratokat és tanúsítási jeleket (tanúsítványt) figyelembe véve, tisztázza a tényállást.

Az Előfizető jogosult panaszával a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez, illetve a területileg illetékes fogyasztóvédelmi szervekhez is fordulni.

Ha a felek egymással nem tudnak megegyezni, az előfizetői szerződésből eredő vitájuk ügyében a területileg illetékes, hatáskörrel rendelkező békéltető testülethez, bírósághoz fordulhatnak.

Az előfizetői panasz elutasítása esetén követendő eljárást egyebekben a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. §-ában és 17/C. §-ában foglaltak tartalmazzák.

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

### *Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság*

	Cím	Levelezési cím	Telefonszám	Faxszám	Nyitvatartási idő	Telefonszám elérhetősége:
Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság	1133 Budapest Visegrádi u.106..	1376 Budapest Pf.997.	468 0673	468 0680	H:8.00-12.00 Sz:13.00-16.00 P: 8.00-12.00	H-Cs.:8.00-16.30 P.: 8.00-14.00
Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Budapesti Iroda	1133 Budapest Visegrádi u. 106.	1376 Budapest 62. Pf.997.	468 0500	468 0500	H: 8.00-12.00 Sze: 13.00-16.00 P: 8.00-12.00	H-Cs.:8.00-16.30 P.: 8.00-14.00
Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Pécsi Iroda	7624 Pécs Alkotmány u. 53.	7602 Pécs PFÜ Pf.459.	06 72 508 800	06 72 508 808	H: 8.00-12.00 Sze: 13.00-16.00 P: 8.00-12.00	H-Cs.:8.00-16.30 P.: 8.00-14.00
Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Debreceni Iroda	4025 Debrecen Hatvan u. 43.	4001 Debrecen Pf.230.	06 52 522 122	06 52 417 857	H: 8.00-12.00 Sze: 13.00-16.00 P: 8.00-12.00	H-Cs.:8.00-16.30 P.: 8.00-14.00

	Cím	Levelezési cím	Telefonszám	Faxszám	Nyitvatartási idő	Telefonszám elérhetősége:
Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Miskolci Iroda	3529 Miskolc Csabai kapu 17.	3501 Miskolc Pf.391.	06 46 555 500	06 46 411 475	H: 8.00-12.00 Sze: 13.00-16.00 P: 8.00-12.00	H-Cs.:8.00-16.30 P.: 8.00-14.00
Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Szegedi Iroda	6721 Szeged Csongrádi sgt. 15.	6701 Szeged Pf.689.	06 62 568 300	06 62 568 368	H: 8.00-12.00 Sze: 13.00-16.00 P: 8.00-12.00	H-Cs.:8.00-16.30 P.: 8.00-14.00
Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Soproni Iroda	9400 Sopron Kossuth L. u. 26.	9401 Sopron Pf.123.	06 99 518 500	06 99 518 518	H: 8.00-12.00 Sze: 13.00-16.00 P: 8.00-12.00	H-Cs.:8.00-16.30 P.: 8.00-14.00

### *Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviseelője*

	Levélcím	Telefonszám	Faxszám
Média- és Hírközlési Biztos	1525 Budapest Pf. 75.	(06 1) 457 7141	(06 1) 457 7105

### *Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság*

	Cím	Levélcím	Telefonszám	Faxszám
Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság	1088 Budapest, József Krt. 6.	1428 Budapest Pf. 20.	459 4800 06 80 201 205	210 4677

### *Regionális Felügyelőségek, kirendeltségek*

	Cím	Levélcím	Telefonszám	Faxszám
NFH Észak-alföldi Regionális Felügyelősége	4024 Debrecen, Szent Anna u. 36.	4002 Debrecen, Pf. 475.	06 52 533 924	06 52 327 753

	Cím	Levélcím	Telefonszám	Faxszám
Szolnoki Kirendeltség	5000 Szolnok, Kossuth L. út 2.	5001 Szolnok, Pf. 218.	06 56 513 336	06 56 514 306
Nyíregyházi Kirendeltség	4400 Nyíregyháza, Hősök tere 5.	4401 Nyíregyháza, Pf. 299.	06 42 500 694, 06 42 504 397	06 42 504 398
NFH Dél-alföldi Regionális Felügyelősége	6722 Szeged, Kossuth L. sgt. 17.	6701 Szeged, Pf. 12.	06 62 541 737	06 62 541 739
Kecskeméti Kirendeltség	6000 Kecskemét, Deák F. tér 3.	6001 Kecskemét, Pf. 209.	06 76 481 405	06 76 481 416
Békéscsabai Kirendeltség	5600 Békéscsaba, József A. u. 2-4.	5601 Békéscsaba, Pf. 284.	06 66 546 150, 06 66 546 151	06 66 546 140
NFH Észak-magyarországi Regionális Felügyelősége	3300 Eger, Kossuth L. u. 9.	3301 Eger, Pf. 81.	06 36 515 598	06 36 323 587
Miskolci Kirendeltség	3525 Miskolc, Városház tér 1.	3501 Miskolc, Pf. 589.	06 46 506 071	06 46 506 072
Salgótarjáni Kirendeltség	3100 Salgótarján, Rákóczi út 36.	3101 Salgótarján, Pf. 308.	06 32 511 116	06 32 511 118
NFH Közép-magyarországi Regionális Felügyelősége	1052 Budapest, Városház u. 7.	1364 Budapest, Pf. 144.	06 1 328 0185	06 1 411 0116

	Cím	Levélcím	Telefonszám	Faxszám
Fogyasztókapcsolati Iroda	1088 Budapest, József krt. 6.		06 1 459 4999, 459 4836, 459 4833, 459 4832	
NFH Dél-dunántúli Regionális Felügyelősége	7400 Kaposvár, Fő u. 57.	7401 Kaposvár, Pf. 76.	06 82 510 868	06 82 510 661
Pécsi Kirendeltség	7622 Pécs, Bajcsy-Zs. u. 14-16.	7602 Pécs, Pf. 900.	06 72 510 790, 510 494	06 72 510 791
Szekszárdi Kirendeltség	7100 Szekszárd, Szent István tér 11-13.	7101 Szekszárd, Pf. 294.	06 74 510 414	06 74 510 413
NFH Közép-dunántúli Regionális Felügyelősége	8000 Székesfehérvár , Piac tér 12- 14.	8050 Székesfehérvár, Pf. 936.	06 22 501 751	06 22 501 627
Tatabányai Kirendeltség	2800 Tatabánya, Fő tér 4.	2801 Tatabánya, Pf. 1607.	06 34 309 303	06 34 309 302
Veszprémi Kirendeltség	8200 Veszprém, Megyeház tér 1.	8210 Veszprém, Pf. 2184.	06 88 564 136	06 88 564 139
NFH Nyugat-dunántúli Regionális Felügyelősége	9022 Győr, Árpád út 32.	9002 Győr, Pf. 311.	06 96 329 244	06 96 329 186

	Cím	Levélcím	Telefonszám	Faxszám
Szombathelyi Kirendeltség	9700 Szombathely, Hollán Ernő út 1.	9701 Szombathely, Pf. 29.	06 94 505 220	06 94 506 984
Zalaegerszegi Kirendeltség	8900 Zalaegerszeg, Kosztolányi D. út 10.	8901 Zalaegerszeg, Pf. 558.	06 92 510 530	06 92 510 641

## 20. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE

### Értesítési eljárások

20.1. A Szolgáltató értesítési kötelezettségének következőképpen tehet eleget:

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

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

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

20.2. A Szolgáltató az általános szerződési feltételek módosításáról az előfizetőt a módosítás hatályba lépését megelőzően 30 nappal köteles értesíteni.

A 20.2 pontban meghatározott értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- pontos utalást az általános szerződési feltételek módosított rendelkezéseire;
- a módosítások lényegének rövid leírását;
- a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- a közzétett általános szerződési feltételek elérhetőségét;

- e) ha a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét;
- f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja;
- g) az előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogosítványokat.

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

A szolgáltatások igénybevételére vonatkozó Általános szerződési feltételek megtalálhatók a Magyar Telekom Nyrt. honlapján ([www.magyartelekom.hu](http://www.magyartelekom.hu)), és valamennyi ügyfélszolgálaton; előfizetőink az Általános szerződési feltételekről a Magyar Telekom vezetékes hálózatából ingyenesen hívható 1412/1435 ügyfélszolgálati telefonszámon is tájékozódhatnak.

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

## 1. melléklet

### Internet protokollon keresztül nyújtott műsorelosztási szolgáltatás

#### **A szolgáltatás leírása:**

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

A képelek az előfizető DSL vagy GPON/PPEthernet vagy DOCSIS vonalához csatlakozó home gateway vagy kábelmodem, valamint a hagyományos tévékészülékhez (előfizetői végberendezés) csatlakoztatott set-top-box segítségével, internet protokollt használva jutnak el a szolgáltató rendszereitől az előfizetői végberendezésig. Az IPTV szolgáltatás során a szolgáltató IP gerinchálózatának zárt szegmensén keresztül érhetőek el az előfizetőhöz kihelyezett berendezések (home gateway, kábelmodem, set-top-box). Az IPTV szolgáltatás DSL vagy GPON/PPEthernet vagy DOCSIS technológián alapul, melyet a Szolgáltató meghatározott, hálózati szerződésekkel lefedett helyeken biztosít. Meghatározott, hálózati szerződésekkel lefedett helyeken a szolgáltatást a Szolgáltató VDSL vagy GPON/PPEthernet vagy DOCSIS technológián tudja biztosítani. A High Definition (HD) minőségű csatornák csak ezeken a meghatározott területeken nézhetőek. A szolgáltató IPTV szolgáltatásának csatornakiosztását, a létrehozott szolgáltatáscsomagokat jelen ÁSZF függeléke tartalmazza.

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

A szolgáltatás igénybevételéhez home gateway vagy kábelmodem, illetve set-top-box szükséges. A Szolgáltató két típusú set-top-box-ot biztosít a szolgáltatás igénybevételéhez, - az előfizető kérésének megfelelően - PVR nélküli vagy PVR-ral rendelkező set-top-box-ot. (A PVR-ral rendelkező set-top-box megállítható, visszatekerhető adás (time-shift) -, és felvétel funkcióval rendelkezik.) A PVR-ral rendelkező set-top-boxot a Szolgáltató a Díjtáblázat függelékben szereplő prémium opció szerint biztosítja. A 2. és 3. set top box igénylése esetén a szolgáltató kizárólag PVR nélküli set top boxot biztosít.

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

#### **Egyedi feltételek:**

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

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

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

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

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

A kiépítés a megrendelt szolgáltatástól függően vezetékes telefonhálózat és DSL hálózaton egy vagy kettő, VDSL, GPON/PPEthernet vagy DOCSIS hálózaton maximum három hozzáférési pont biztosítását tartalmazza olyan módon, hogy a kábeleket az előfizető által biztosított befogadó létesítményben elhelyezi, vagy ennek hiányában a falon kívül rögzítve, vezeték csatorna nélkül vezeti.

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

Az előfizető térítésmentesen hozzájárul a hálózat vezetékeinek (kábeleinek), berendezéseinek és szerelvényeinek elhelyezéséhez, továbbvezetéséhez a saját, illetőleg a tulajdoni hányadának arányában közös tulajdonban álló ingatlanban, valamint lehetőségei szerint gondoskodik azok vagyónvédelméről.

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges használatára bocsátott technikai eszközök Szolgáltató általi felszerelésében köteles együttműködni és a szerződés hatálya alatt felelősséget vállalni a hivatkozott eszközök rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért. Az Előfizető a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóságtól függetlenül– felelősséggel tartozik.

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

Egyes szolgáltatás csomagok esetén a szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges beállításokat/végberendezések üzembe helyezését az Előfizető maga is elvégezheti. Ebben az esetben a Szolgáltató mentesül a 12.12. pontban leírtak alól.

### Alvállalkozók:

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

### **A szolgáltatás kedvezményes igénybevételének feltételei, szankció**

Amennyiben az Előfizető az előfizetői szerződés megkötésekor, vagy módosításakor a Szolgáltató által nyújtott valamely különleges ajánlat alapján, hűségnyilatkozat aláírásával, kedvezményesen veszi igénybe a szolgáltatást, amelyet a Szolgáltató a hűségnyilatkozatban megjelölt szolgáltatási szinthez és meghatározott kötelező szerződéses időtartamhoz kötött, abban az esetben ezen időszak alatt az Előfizető szankcióként a Szolgáltató által meghatározott összeg megfizetésére köteles:

- amennyiben az előfizető szerződését rendes felmondással megszünteti,
- amennyiben az előfizetői szerződést a Szolgáltató az Előfizető szerződésszegése miatt mondja fel,

amennyiben az Előfizető az igénybe vett szolgáltatási szintre vonatkozó szerződés-módosítást kezdeményez.

Amennyiben az Előfizető kérésére a szolgáltatás szüneteltetésére kerül sor, vagy a szolgáltatás korlátozása az Előfizető szerződésszegő magatartásával összefüggő ok miatt következik be, a szüneteltetés, korlátozás időtartama nem számít bele a hűségidő tartamába. Áthelyezés esetén, az áthelyezés miatti szüneteltetés időtartam sem számít bele a hűségidőbe.

A hűségidő alatt a szolgáltatás más előfizetőre nem íratható át, kivéve, ha az átvállaló előfizető a hűségnyilatkozatban foglaltak betartását, annak jogkövetkezményeivel együttesen átvállalja.

Amennyiben az előfizetői szerződés a hűségidő lejárta előtt a fent meghatározott okok miatt megszüntetésre kerül, úgy az Előfizető jelen ÁSZF Díjfüggelékében szankcióként meghatározott összeget köteles megfizetni, egy összegben a Szolgáltató részére.

## 2. melléklet

### A díjazás és számlázás alapelvei

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

#### **1. A számlázás módja, rendszeressége, a számlázás és a díjfizetés ideje**

A Szolgáltató számlát bocsát ki az Előfizető számára, amely tartalmazza az előfizetési és/vagy forgalmi és/vagy egyszeri díjakat. A számlát az Előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül köteles kiegyenlíteni. A fizetési határidő a számla kiküldésétől számított legalább 10 nap.

A számlák kiküldése postai úton, a fizetési határidőt legalább 10 nappal megelőzően történik.

Az előfizető választása szerint a postai út helyett lehetőség van hiteles elektronikus számlák küldésére a [www.tavszamla.hu](http://www.tavszamla.hu) oldalon, az előfizető regisztrációját követően az ott meghatározott részletes feltételek szerint.

A Szolgáltató a jelen melléklet 7. pontja alapján hónap közben is kérheti a felmerült díjak kiegyenlítését.

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

A Szolgáltató az előfizetőnek kiállított forgalmi számlán szereplő egyenleget elfogadottnak tekinti, amennyiben az Előfizető a számla ellen nem nyújt be reklamációt a 13.1 pontban foglaltaknak megfelelően.

#### **2. Előfizetési díjak**

Havi előfizetési díj minden megkezdett számlázási időszakra számított díj, amelyet az Előfizető a szolgáltatás rendelkezésre állásáért, illetve a szolgáltatás keretében a Szolgáltató által az Előfizető telephelyén biztosított berendezések rendelkezésre állásáért fizet. Havi előfizetési teljes díjának számlázására jogosult a Szolgáltató abban az esetben is, ha a Szolgáltató az Előfizető érdekkörében felmerülő okok miatt a szolgáltatás korlátozására kényszerül vagy az ÁSZF szerinti díjfizetéssel járó egyéb szünetelési ok következik be.

A számlázás ideje: A számlázás az igénybe vett szolgáltatásokra vonatkozóan minden hónapban az adott hónap 4. napjától folyamatosan történik. A Szolgáltató a tárgyhavi

számlákat minden hónap azonos napján küldi meg az Előfizetők részére, az ettől való eltérés az egyes hónapok hosszának különbözőségéből adódhat.

Hóközi vásárlás, szüneteltetés és lemondás esetén a havi előfizetési díj időarányos része fizetendő. Ekkor a szolgáltatás alapidójában benne foglalt forgalmi időmennyiség és a kedvezmények mennyisége is időarányosan csökkennek.

Az Előfizető és a Szolgáltató egyező akarata esetén az Előfizető a havi előfizetés tekintetében 6 és 12 hónapra előre is kifizetheti az előfizetési díjakat. Amennyiben a 6 vagy 12 hónapra előre fizetett díj kedvezményt is tartalmaz, és a megkezdett 6 illetve 12 hónapos időszak lejártá előtt a Szolgáltató a szolgáltatást az Előfizető érdekkörében felmerülő ok miatt szüneteltetni kényszerül, vagy ha a szüneteltetést az Előfizető kéri, úgy a Szolgáltató jogosult a díjkedvezményt törölni és az Előfizető számára a kérdéses időszak kezdetétől a szüneteltetés kezdő napjáig a havi rendszerességgel fizetendő előfizetési díjak és kedvezmények arányos részét számlázni.

A 12 hónapos díjfizetési konstrukcióban a Szolgáltató a folyamatos díjakat egy évnyi időszakra előre számlázza az előfizetőnek. Az egy év számítása a szolgáltatás rendelkezésre állásának hónapjának első napjától számított napon kezdődik és 1 évig tart. Amennyiben a szolgáltatás rendelkezésre állása a tárgyhoz első napjától eltérő napon kezdődik meg, úgy a Szolgáltató ennek megfelelően az éves díj időarányos részét számlázza az Előfizető felé. A továbbiakban is minden olyan alkalommal, amikor a szolgáltatás rendelkezésre állása, s ezzel együtt az ahhoz tartozó folyamatos díjak számlázása is szünetel vagy megszűnik, a Szolgáltató az előre számlázott díjakból a szünetelés vagy megszűnés kezdő napjától az előre számlázott éves díj záró napjáig tartó időszak időarányos részének jóváírását eszközli az Előfizető számláján.

A 6 hónapos díjfizetési konstrukcióban a Szolgáltató a folyamatos díjakat 6 hónapnyi időszakra előre számlázza az előfizetőnek. A 6 hónap számítása a szolgáltatás rendelkezésre állásának hónapjának első napjától számított napon kezdődik és 6 hónapig tart. Amennyiben a szolgáltatás rendelkezésre állása a tárgyhoz első napjától eltérő napon kezdődik meg, úgy a Szolgáltató ennek megfelelően a 6 havi díj időarányos részét számlázza az Előfizető felé. A továbbiakban is minden olyan alkalommal, amikor a szolgáltatás rendelkezésre állása, s ezzel együtt az ahhoz tartozó folyamatos díjak számlázása is szünetel vagy megszűnik, a Szolgáltató az előre számlázott díjakból a szünetelés vagy megszűnés kezdő napjától az előre számlázott 6 havi díj záró napjáig tartó időszak időarányos részének jóváírását eszközli az Előfizető számláján.

Havi díjfizetési konstrukcióban a havi díjat a Szolgáltató a szolgáltatás rendelkezésre állásának napjától a szerződés hatályba lépésének hónapjára rákövetkező hónap végéig tartó időszakra részarányosan számlázza.

### **3. Forgalmi díjak**

A Szolgáltató a választott szolgáltatás díjazási feltételeinek megfelelően forgalmi díjat számlázhat. A számlázás ideje: a forgalmi díjat a Szolgáltató havonta utólag, az adott hónapot követően jogosult számlázni. A számla kiállítása a tárgyhoz követő hónap első

napjától folyamatosan történik, és a Szolgáltató a számlákat a tárgyhót követő hónap 15. napjáig eljuttatja az Előfizetőkhez.

A forgalmi díj a szolgáltatás igénybevételével arányosan idő és/vagy átvitt adat mennyiség függő.

#### **4. Egyszeri díjak**

A Szolgáltató a választott szolgáltatás díjazási feltételeinek megfelelően egyszeri díjat számíthat fel. A számlázás ideje: az egyszeri díjat a Szolgáltató utólag jogosult számlázni.

Egyszeri díjak az alábbiak lehetnek, különösen:

- átírási díj
- áthelyezési díj
- korlátozásból való visszakapcsolás díja
- Előfizető kérésére történt szüneteltetésből visszakapcsolás díja
- díjtartozás miatti szüneteltetésből vagy korlátozásból visszakapcsolás díja
- Előfizető kérésére történő szüneteltetés díja
- díjtartozás miatti szüneteltetés vagy korlátozás díja
- szolgáltatás Előfizető kérésére történő módosításának díja
- hiteles dokumentum igénylés díja
- behajtással kapcsolatos adminisztráció díja
- beltéri egység begyűjtési díja

A fenti díjak mértékét a Szolgáltató mindenkor díjtáblázata tartalmazza.

#### **5. Egyéb áruk és szolgáltatások igénybevételének számlázása**

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

#### **6. Kedvezmények**

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

#### **7. Hóközi díjfizetés**

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

Amennyiben az előfizető a szolgáltatást bruttó 50.000,-.Ft-nál magasabb összeghatárig használja, úgy a Szolgáltató azonnali email értesítést küld részére. Ebben az esetben lehetősége van az Előfizetőnek, hogy a kiemelkedően magas számlaösszegekről azonnali számlát kérjen.

## **8. A számlázási időszak módosítása**

A Szolgáltatónak jogában áll a számlázási időszakot módosítani. Az erről szóló értesítést írásban vagy elektronikus úton legkésőbb 30 nappal a bevezetést megelőzően kell megküldeni az Előfizető részére. Az Előfizető a mindenkor érvényes számlázási ciklusokról a Szolgáltató honlapján ([www.t-home.hu](http://www.t-home.hu)) vagy az ügyfélszolgálatától szerezhet tudomást.

## **9. Késedelmi kamat**

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a mindenkor hatályos jogszabályokban meghatározott mértékű, késedelmi kamatot számítson fel a késedelem első napjától a tartozás kiegyenlítésének napjáig terjedő időszakra abban az esetben, ha az Előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőt elmulasztja.

## **10. Előfizetői kedvezmény**

A kedvezmények igénybevételének feltételeit az egyes szolgáltatásokról szóló mellékletek tartalmazzák.

## **11. Közvetített szolgáltatás**

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

## **12. Részletes számlamelléklet**

A Szolgáltató az Előfizető kérésére a kiállított számlához köteles részletes számlamellékletet csatolni (hívásrészletező), amely magában foglalja a díj kiszámításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat tartalmazó kimutatást.

A Szolgáltató felhívja az Előfizető figyelmét arra, hogy a számlamelléklettel együtt az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybevevő az előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók adatainak birtokába juthat és ezeknek a megismerésére az Előfizető csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók hozzájárultak.

### 3.a. melléklet

#### Az előfizetők személyes adatainak kezelése, a személyes adatok védelme

A Szolgáltató az előfizetők személyes adatait bizalmasan, a hatályos jogszabályi előírásokkal összhangban kezeli, gondoskodik azok biztonságáról, valamint megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket, valamint kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény, valamint az egyéb hatályos jogszabályok adat-és titokvédelmi rendelkezéseinek érvényre juttatásához szükségesek.

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

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

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

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

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

személyes adat: bármely meghatározott (azonosított vagy azonosítható) természetes személlyel (a továbbiakban: érintett) kapcsolatba hozható adat, az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig

megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható. A személy különösen akkor tekinthető azonosíthatónak, ha őt - közvetlenül vagy közvetve - név, azonosító jel, illetőleg egy vagy több, fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző tényező alapján azonosítani lehet;

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

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

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

**nyilvánosságra hozatal:** ha az adatot bárki számára hozzáférhetővé teszik;

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

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

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

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

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

Az előfizetők személyes adatainak kezelésére a Szolgáltató két esetben jogosult: egyrészt, ha az adatkezeléshez az Előfizető az előfizetői jogviszony létrehozásakor, vagy fennállása alatt bármikor hozzájárul; másrészt, ha az adatok kezelését törvény elrendeli. Az adatkezeléssel és az előfizetők személyes adatainak a védelmével kapcsolatos jogszabályi

előírások kizárólag a természetes személy előfizetőkre, és így a magát egyéni előfizetőnek deklaráló természetes személyre vonatkoznak, tekintettel arra, hogy a személyes adatok is kizárólag természetes személyek vonatkozásában értelmezhetőek (a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. tv. 2.§ 1.) pont). Ennek ellenére a jelen ÁSZF 3/a. számú melléklete a nem természetes előfizetőkkel kapcsolatban is tartalmaz adatvédelmi és adatkezelési szabályokat. A Szolgáltató, illetve a Szolgáltató megbízása alapján az adatfeldolgozó által végzett adatkezelés, illetve adatfeldolgozás az alábbiakban található előfizetői adatokra terjed ki. A táblázatban található "Előfizető hozzájárulása" típusú jogcím csak a jogszabály által előírt adatkezeléshez képest felmerülő jogcímbeli különbségre utal; az Előfizető ebben az esetben is köteles megadni az érintett személyes adatát ahhoz, hogy a Szolgáltató a szerződéses ajánlatát megtehesse, illetve, hogy szerződésszerűen teljesíthessen:

<b>A személyes adat megnevezése</b>	<b>Az adatkezelés jogcíme</b>	<b>Az adatkezelés célja</b>	<b>Az adatkezelés időtartama</b>
1. Természetes személy előfizető születési neve, születési helye, és ideje, anyja neve, valamint címe (lakóhelye, tartózkodási helye)	Eht. 129. § (6) bekezdés b) pont, (anyja neve az előfizető hozzájárulásával)  Eht. 159/A § (1) bekezdés a) pont  Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése,  b) Hatósági adatszolgáltatás,  c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap.  b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap.  c) A szerződés megszűnését követő 8 év 30 nap.
2. Az előfizető születési helye és ideje, az előfizető anyja neve	Eht. 129. § (6) bekezdés c) pont, (anyja neve az előfizető hozzájárulásával)  159/A § (1) bekezdés a) pont  Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése,  b) Hatósági adatszolgáltatás,  c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap.  b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap.  c) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap.
3. Az előfizető számlázási címe (amennyiben eltér a lakhelytől)	Eht. 129. § (6) bekezdés c) pont,  159/A § (1) bekezdés a) pont  Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése,  b) Hatósági adatszolgáltatás,  c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap.  b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap.  c) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap.
4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítési címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől)	Eht. 129. § (6) bekezdés b) pont,  Eht. 159/A § (1) bekezdés a) pont	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése,  b) Hatósági adatszolgáltatás	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap.  b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap.
5. Kapcsolattartó személy neve és telefonszáma	Kapcsolattartó hozzájárulása	Az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére	Az előfizetői szerződés megszűnését követően az adat

A személyes adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés időtartama
		irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	kezelésével összefüggésben a szerződésből eredő követelés elévüléséig, vagy a hozzájáruló nyilatkozat visszavonását követő 1 évig/elévülésig.
6 Az előfizető aláírása	Az előfizető hozzájárulása	Az előfizetői szerződés létrejötte érdekében, illetve az érvényessége alatt tett előfizetői nyilatkozatok, illetve jogcselekmények érvényességének az ellenőrzése	Az előfizetői szerződés megszűnését követően az adatkezelésével összefüggésben a szerződésből eredő követelés elévüléséig, vagy a hozzájáruló nyilatkozat visszavonását követő 1 évig/elévülésig.
7. Nem természetes személy előfizető esetén az alkalmazott (tag) neve (amennyiben a létesítést az előfizető az alkalmazott/tag által használt helyiségbe kéri)	Az alkalmazott/tag hozzájárulása	Az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	Az előfizetői szerződés megszűnéséig + elévülés. Vagy az alkalmazott (tag) hozzájárulásának a visszavonását követő 1 évig/elévülésig.
8. Cselekvőképességet kizáró gondnokság alá helyezett nagykorú természetes személy gondnokának neve, lakóhelye, tartózkodási helye, születési neve, anyja neve, születési helye és ideje	1959. évi IV. törvény 15/A §, Eht. 129. § (7) bekezdés  Eht. 159/A. § (1) bekezdés a) pont	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése,  b) Hatósági adatszolgáltatás	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap.  b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap.
9. Az internetszolgáltatás nyújtásához szükséges állomás száma vagy egyéb azonosítója	Eht. 157. § (2) bekezdés b) pont  Eht. 159/A. § (1) bekezdés b) pont  Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése,  b) Hatósági adatszolgáltatás  c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap.  b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap.  c) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap.
10. Az internetszolgáltatás nyújtásához szükséges állomás típusa illetve jellege (analog/ISDN/helyhez kötött alkalmazás)	Eht. 157. § (2) bekezdés c) pont  Eht. 159/A. § (1) bekezdés c) pont	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése,  b) Hatósági	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap.  b) Szerződés megszűnését követő

<b>A személyes adat megnevezése</b>	<b>Az adatkezelés jogcíme</b>	<b>Az adatkezelés célja</b>	<b>Az adatkezelés időtartama</b>
GSM-alapú, illetve ikerállomás/fővonal)	Számviteli tv.	adatszolgáltatás  c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	1 év + 30 nap.  c) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap.
11. Az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma	Eht. 157. § (2) bekezdés d) pont  Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése  b) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap.  c) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap.
12. A hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme, díjazást befolyásoló egyéb jellemzői	Eht. 157. § (2) bekezdés f) pont  Eht. 159/A. § (1) bekezdés d) pont  Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése,  b) Hatósági adatszolgáltatás  c) Számviteli bizonylat megőrzése CDR formájában	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap.  b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap.  c) A CDR alapján kiállított számla keltétől számított 8 év.
13. A hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma	Eht. 157. § (2) bekezdés g) pont  Eht. 159/A. § (1) bekezdés d) pont  Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése,  b) Hatósági adatszolgáltatás  c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap.  b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap.  c) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap.
14. A díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok	Eht. 157. § (2) bekezdés h) pont	Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap
15. Tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának az eseményei	Eht. 157. § (2) bekezdés i) pont	Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap
16. Az előfizető és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra,	Eht. 157. § (2) bekezdés j) pont  Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap

A személyes adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés időtartama
különösen annak számlázására vonatkozó adatok		b) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	b) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap.
17. Az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által letiltott – előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok.	Eht. 157. § (2) bekezdés k) pont	Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap
18. A fent említett előfizetői és számlázási adatok (Eht. 157. § (2) bekezdés)	Eht. 157. § (4) bekezdése szerint az előfizető hozzájárulása Eht. 160. és 161.§	Üzleti ajánlatok kidolgozása, saját piackutatási tevékenység ellátása elektronikus címtár létrehozatala és működtetése	Az ügyfél hozzájárulásának a visszavonásáig, vagy a szerződés megszűnéséig.

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

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

#### 4. Az előfizető személyes adatainak átadása

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

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

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

Az elektronikus hírközlő hálózat üzemeltetője, illetve az elektronikus hírközlési szolgáltatás szolgáltatója - az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében - megőrzi az elektronikus hírközlési szolgáltatás előfizető, illetve felhasználó általi igénybevételevel kapcsolatos, az érintett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben a szolgáltató által előállított vagy kezelt alábbi adatokat:

- a) helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az Eht. 129. § (6) bekezdés b)-d) pontjában foglalt adatok (lsd. jelen fejezet 3. alfejezetében a 2-4. sorok szerinti adatokat);
  - b) helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont hívószáma vagy egyéb, az előfizető, felhasználó egyedi azonosításához szükséges - az előfizetői szerződésben rögzített, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltató által egyéb módon az előfizetőhöz, felhasználóhoz rendelt - állandó műszaki-technikai azonosítók;
  - c) helyhez kötött telefonszolgáltatás, helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont létesítési címe és típusa;
  - d) helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a kommunikációban részt vevő előfizetők, felhasználók hívószámai, egyedi műszaki-technikai azonosítói, felhasználói azonosítói, az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa, a kommunikáció dátuma, kezdő és záró időpontja;
- Az elektronikus hírközlési szolgáltató a fenti adatszolgáltatási kötelezettség teljesítése érdekében az Eht. 129. § (1) bekezdés a)-c) pontja szerinti adatokat az előfizetői szerződés megszűnését követő, a d)-k) pontjaiban meghatározott adatokat azok keletkezését követő egy évig köteles megőrizni.

## 4.2. Közös adatállomány

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

- A szolgáltató a közös adatállomány kialakítása céljából az alábbi adatokat adhatja át:
- az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója;
  - az előfizető címe és az állomás típusa;

- az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;
- a szolgáltatás típusa, kezdő időpontja és időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme.

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

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

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

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

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

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

## **5. A Szolgáltató adatkezeléssel kapcsolatos további előírásai**

1. A Szolgáltató természetes személy előfizetői e-mail címét személyes adatként kezeli.
2. A Szolgáltató alkalmazottai, alvállalkozói és megbízottjai a Szolgáltatóval azonos adatvédelmi és titoktartási kötelezettség teljesítésére kötelesek. A mindenkori alvállalkozók és megbízottak neve, címe, illetve egyéb szükséges adatai és az adatkezelés célja megtalálhatóak a Szolgáltató internetes ügyfélszolgálatán, mely a [www.t-home.hu](http://www.t-home.hu) internetes cím alatt érhető el.
3. Az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg az előfizető feltétlen hozzájárulását adja a jelen szabályzatban részletezett Szolgáltató általi adatkezelési gyakorlathoz.
4. A Szolgáltatónak az előfizető személyes adatait védenie kell, különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés, megsemmisülés ellen, illetve egyéb adatait is törlés, illetőleg sérülés, megsemmisülés ellen.

5. Az Előfizető köteles minden tőle elvárhatót megtenni személyes adatainak, különösen a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybevételéhez szükséges bejelentkezési azonosító, illetve jelszó / jelszavak védelme érdekében. Az Előfizető felelősséggel tartozik minden olyan eseményért, tevékenységért, mely bejelentkezési azonosítójának, illetve jelszavának felhasználásával valósult meg.
6. A személyes adatoknak a jelen szabályzatban foglaltaktól eltérő használata miatt a Szolgáltatót nem terheli semmilyen felelősség akkor, ha az, vagy az abból származó kár az előfizető szándékos vagy gondatlan magatartásából származott.

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

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

Előfizetői szerződések megkötése, tárolása, őrzése

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

Ügyfélkapcsolati és számlázó rendszer működtetése

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



felállított védelmi szint az adatkezeléssel kapcsolatban jelentkező kockázatoknak mindenkor megfelelő védelmi szintet képvisel.

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

#### Szerződés módosítás

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

#### Reklamáció kezelés / Hibabejelentés

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

#### Követelés behajtás

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

#### Piackutatás

14. Az előfizető hozzájárulhat ahhoz, hogy személyes, illetve egyéb adatait a Szolgáltató tudományos, közvélemény- vagy piackutatás, valamint direkt marketing céljából kezelje, illetve szigorú adat- és titokvédelmi szabályok betartása mellett harmadik személyek számára továbbítsa. Az előfizető ezen hozzájárulását az előfizetői szerződés megkötésekor, vagy a Szolgáltató internetes ügyfélszolgálatán, a [www.t-home.hu](http://www.t-home.hu) web oldalon az előfizetéshez tartozó bejelentkezési azonosító és jelszó megadása után, vagy szóban az 6. pontban részletezett azonosítást követően feltétel nélkül bármikor módosíthatja, vagy visszavonhatja.
15. Szolgáltató saját üzletszerzési céljából – kizárólag az Előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával - kezelheti az Előfizető azonosító (név, cím, telefonszám) és az Előfizető forgalmi adatait. A hozzájárulás megadása, illetve visszavonása az előfizetői jogviszony fennállása alatt bármikor lehetséges.

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

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

#### *Előfizetői címtár*

16. A Szolgáltató előfizetői listában tartja nyilván az Előfizető azonosításához és az általa igénybe vett szolgáltatáshoz szükséges azon adatokat, amelynek a Szolgáltató általi adatkezelését e törvény vagy külön jogszabály lehetővé teszi.
17. A Szolgáltató valamennyi előfizetőjéről évente nyomtatott (telefonkönyv) vagy elektronikus formában előfizetői névjegyzéket köteles készíteni. Az elektronikus hírközlési Szolgáltató vagy más információs Szolgáltató létrehozhat címtárakat, amelyben az előfizetőkre vonatkozó adatok meghatározott csoportosításban szerepelnek.
18. Az előfizetői névjegyzékek vagy címtárak az Előfizető önkéntes és egyértelmű hozzájárulása nélkül csak annyi adatot tartalmazhatnak róla, amennyi azonosításához feltétlenül szükséges.

19. Az Előfizető számára külön költség nélkül biztosítani kell azt a jogot, hogy kérésére:
  - a) kimaradjon a nyomtatott vagy elektronikus névjegyzékből;
  - b) az előfizetői névjegyzékben feltüntessék, hogy személyes adatai nem használhatók fel közvetlen üzletszerzési célra;
  - c) lakcímét csak részben tüntessék fel az előfizetői névjegyzékben.
20. Az elektronikus hírközlési Szolgáltatók az előfizetői névjegyzékben és a címtárban levő adatokat arra használhatják, hogy szolgáltatásként tájékoztatást nyújtsanak azok adataiból. A szolgáltatás nyújtása keretében nem lehet több adatot közölni, mint amennyi az előfizetői névjegyzékben és címtárban megjelenik, kivéve, ha az érintett további adatok szolgáltatásához hozzájárult.
21. Technikai megoldásokkal kell biztosítani az előfizetői névjegyzékből és a címtárból történő lekérdezés biztonságát és az azzal való visszaélés megakadályozását, különösen az adatok jogosulatlan vagy indokolatlan mértékű letöltését.
22. Tilos az elektronikus előfizetői névjegyzékben és címtárakban levő adatok összekapcsolása más adattal vagy nyilvántartással, kivéve, ha az elektronikus hírközlési Szolgáltató részére működtetési okokból szükséges.

## Egyebek

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

## 7. A Szolgáltató adatvédelmi felelőse

dr. Locsmándi Balázs  
jogtanácsos  
1013 Budapest, Krisztina krt. 55.  
tel.: 1/458-7817  
fax: 1/458-7295  
e-mail: locsmandi.balazs.dr@telekom.hu

### 3.b. melléklet

#### *Adatbiztonsági tájékoztató*

##### Gyerekzár

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

##### Szoftverfrissítés

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

## 4. melléklet

### Minőségi mutatók és célértékek

Megnevezés	Meghatározás	Mérési módszer	Célérték
Új hozzáférés létesítési idő [megkezdett naptári nap]	A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek az esetek 80%-ban teljesített határideje.	Számítással, a létesítési idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja Létesítési idő: Az adatgyűjtési időszakban megvalósult létesítés időpontja és az érvényes megrendelés időpontja között eltelt idő. Érvényesnek tekinthető a megrendelés, ha azt mindkét fél elfogadta azaz az előfizetői szerződés létrejött."	≤30 nap
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje [megkezdett óra]	A szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ban teljesített határideje.	Számítással, a hibaelhárítási idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja Hibaelhárítási idő: A szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a - szolgáltatót terhelő - hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt megkezdett órák száma.	≤ 72 óra
Bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének határideje [megkezdett naptári nap]	A bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ban teljesített határideje.	Számítással, a díjreklamációk kivizsgálási ideje szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja. Díjreklamációk kivizsgálási és elintézési ideje: A díjreklamációnak a szolgáltatónál történt nyilvántartásba vételétől számítva az előfizető tájékoztatásáig eltelt idő.	Nem értelmezhető, mert a szolgáltatás nem forgalom-méréses.
Szolgáltatás rendelkezésre állása [%]	A szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartamának és a teljes elvi szolgáltatási időtartam aránya.	A szolgáltatás-kiesés teljes időtartama és a teljes elvi szolgáltatási időtartam hányadosát ki kell vonni 1-ből és az eredményt szorozni kell 100-zal.	≥ 95 %
Ügyfélszolgálati ügyintéző adott időn belüli bejelentkezésének aránya [%]	Az ügyfélszolgálati munkahelyekre érkező 120 másodpercen belüli jelentkezések aránya.	A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén. A bejelentkezési arány mérési alapja a hívás felépítéséhez szükséges címinformációk vételének pillanatától-kezelői végberendezéseken, vagy a hozzá kapcsolódó hálózaton, hívásszoroló rendszer alkalmazása esetén a kezelői bejelentkezést igénylő menüpont hívó általi kiválasztását követően - az ügyintéző személyes bejelentkezéséig eltelt időtartam (A beszélgetés már nem tarozik bele.)	≥ 75 %
Vivőszint [dBμV]	Valamennyi csatorna vivőszintjének – az előfizetői hozzáférési ponton végzett méréssel – az esetek 80%-ában teljesített értéke.	Mérési pontonként valamennyi átvitt csatorna vivőszintjét meg kell mérni és a legalacsonyabb szintet kell mérési eredménynek tekinteni. A mérési eredményeket növekvő sorrendbe kell helyezni és az esetek 80%-ában teljesített értéket kell teljesítési értéknek tekinteni.	Az alkalmazásra kerülő előfizetői végberendezések (set-top-box) egyik típusa sem rendelkezik RF kimenettel, így a mutató nem

Készítés dátuma: 2011.05.01.

Utolsó módosítás: 2011.06.01.

File neve: iptv\_aszf\_törzsrészes\_110601

Megnevezés	Meghatározás	Mérési módszer	Célérték
			mérhető a szolgáltatás előfizetői hozzáférési pontján.
Jelszintkülönbségek az előfizetők hozzáférési ponton [dB]	A szomszédos televíziós csatornák közötti legnagyobb jelszintkülönbségnek - az előfizetői hozzáférési ponton végzett méréssel - az esetek 80%-ában teljesített értéke.	A szabvány szerint meghatározott számú méréssel történik. (MSZ EN 50083-7:1998) A mutatót az előfizetői átadási ponton kell mérni, spektrumanalizátorral.	Az alkalmazásra kerülő előfizetői végberendezések (set-top-box) egyik típusa sem rendelkezik RF kimenettel, így a mutató nem mérhető a szolgáltatás előfizetői hozzáférési pontján.
Vivő/zaj viszony [dB]	Vivő/zaj viszonynak - az előfizetői hozzáférési ponton végzett méréssel - az esetek 80%-ában teljesített értéke.	A szabvány szerint meghatározott számú méréssel történik. (MSZ EN 50083-7:1998) A mutatót az előfizetői átadási pontján mérővevővel kell mérni.	Az alkalmazásra kerülő előfizetői végberendezések (set-top-box) egyik típusa sem rendelkezik RF kimenettel, így a mutató nem mérhető a szolgáltatás előfizetői hozzáférési pontján.