

Általános szerződési feltételek
Törzsrész

A Magyar Telekom Nyrt. helyhez kötött műsorterjesztési szolgáltatásra vonatkozó Általános Szerződési Feltételei

(rövid neve: TV ÁSZF)

Hatálya: 2015. augusztus 1.

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

Tartalomjegyzék

1. Általános adatok, elérhetőség	5
1.1. A Szolgáltató neve és címe	5
1.2. Az ügyfélszolgálat elérhetősége	5
1.3. A hibabejelentő elérhetősége	5
1.4. Az internetes honlap címe	6
1.5. A felügyeleti szervek elérhetősége	6
1.6. Az általános szerződési feltételek elérhetősége	6
2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei	6
2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, a szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai	6
2.1.1. Fogalmak	6
2.1.2. Igénybejelentés, szerződéses ajánlat	6
2.1.2.1. Az igénybejelentés kötelező tartalmi elemei:	7
2.1.2.2. Az igénybejelentés vizsgálata	8
2.1.2.3. Az igénybejelentés nyilvántartásba vétele, az ajánlat elfogadása	8
2.1.2.4. Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének feltételei	9
2.1.3. Az előfizetői szerződés megkötése, létrejötte	10
2.1.3.1. Írásbeli szerződéskötés	10
2.1.3.2. Szóbeli és ráutaló magatartással történő szerződéskötés	13
2.1.3.3. Előszerződés megkötése	13
2.1.3.4. A szolgáltatás igénybevételének időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai	13
2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája	13
2.3. A szerződéskötéstől számítva az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő	14
2.3.1. Előfizetői hozzáférési pont meghatározása	14
2.3.2. Előfizetői hozzáférési pont létesítésének határideje	14
2.3.3. Az előfizetői hozzáférési pont kialakítása	14
2.3.4. A szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő	16
2.4. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó szerződéses ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő, előfizető adataiban	16
3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma	17
3.1. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma	17
Előfizetői szolgáltatások meghatározása, definíciók	17
3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe	17
3.3. A Szolgáltató felelőségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye	18
4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága	18
4.1. Az előfizetői szolgáltatás minőségi célértékei beleértve a szolgáltatás minimális minőségi szintjének meghatározását is, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere	18
4.2. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a Szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet	19
4.3. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei	19
5. Szünetelések, korlátozások	20
5.1. Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, feltételei, az Előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke	20
A szolgáltatás szünetelése a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból	21
Előfizetői jogviszony szünetelése	21
5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának esetei és feltételei	22
6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták	24
6.1. A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás	24
6.1.1. A hibabejelentések elintézési rendje	24
6.1.2. A Szolgáltató hibás teljesítése	25
6.1.3. Hibaelhárítási célérték, hibaelhárítási idő	25
6.1.4. Előfizető kötelezettségei a hibaelhárítással kapcsolatban	25
6.2. Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)	26
6.2.1. Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése	26
6.2.2. Díjreklamáció	27

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

6.3. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja.....	27
6.3.1. Késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér.....	28
6.3.2. Meghiúsulási kötbér.....	28
6.3.3. Hibaelhárításhoz kapcsolódó kötbér.....	28
6.3.4. Korlátozásból visszakapcsolás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér.....	29
6.3.5. Átírás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér.....	29
6.3.6. Áthelyezés késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér.....	29
6.4. Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje.....	29
6.5. Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik feltüntetése.....	31
7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér.....	31
7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak.....	32
7.1.1. A díjak meghatározása, mértéke, egyszeri és rendszeres díjak.....	32
7.1.1.1. Egyszeri díjak.....	32
7.1.1.2. Havi előfizetési díj (havidíj):.....	34
7.1.1.3. Digitális televízió szolgáltatáshoz szükséges végberendezések díja.....	34
7.1.1.4. Egyéb áruk és szolgáltatások igénybevételének számlázása.....	35
7.1.2. Díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak.....	35
7.1.2.1. Díjazási időszak.....	35
7.1.2.2. Díjcsomagok.....	36
7.1.2.3. Hibajavításhoz kapcsolódó díjak.....	36
7.1.3. Kedvezményes feltételekre vonatkozó rendelkezések.....	36
7.1.3.1. Általános rendelkezések.....	36
7.1.3.2. Telepítési díjra vonatkozó kedvezmény.....	36
7.1.3.3. Díjcsomagra vonatkozó kedvezmény.....	36
7.1.3.4. A szerződés módosítása.....	36
7.1.4. A szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek.....	37
7.1.5. A díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, s minden egyéb díj.....	38
7.2. Díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, Előfizetőt érintő eltérések.....	41
7.3. Akciók és akciós díjak elérhetősége.....	41
7.4. Kártérítési eljárás szabályai.....	41
7.4.1. Felelősség, kártérítés, elévülés.....	41
7.4.2. Vis maior.....	41
7.4.3. A kártérítési eljárás.....	41
7.5. Kötbér meghatározása, mértéke és módjai.....	42
8. A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai.....	42
9. A szerződés időtartama.....	42
9.1. A szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei.....	42
9.2. Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok.....	44
9.2.1. Szerződésmódosítás közös megegyezéssel.....	44
9.2.2. Egyoldalú szerződésmódosítás.....	45
9.2.3. Az előfizetők értesítése.....	46
9.2.4. Díjmódosítás.....	47
9.2.5. Programválaszték (csatornakiosztás) módosítása.....	47
9.3. Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje.....	48
9.3.1. Átírás általános szabályai.....	48
9.3.1.1. Átírás öröklés esetén.....	49
9.3.1.2. Átírás üzleti Előfizető esetén.....	49
9.3.2. Áthelyezés.....	49
9.3.3. Csomagváltás az Előfizető kérelmére.....	50
10. Adatkezelés, adatbiztonság.....	50
10.1. A Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés jogcíme, célja és az adatkezelés időtartama tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama.....	50
10.1.1. A személyes adatok kezelésének jogi háttere.....	50
10.1.2. A személyes adatokkal kapcsolatos fogalmak és értelmezésük.....	51

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

10.1.3. Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés jogcíme, célja és az adatkezelés időtartama	51
10.1.4. Az Előfizető személyes adatainak átadása	54
10.1.5. A személyes adatok kezelésével kapcsolatos alapvető szolgáltatói kötelezettségek	54
10.2. Az Előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről	55
10.2.1. Adatbiztonság	55
10.2.2. Gyermekek	57
10.2.3. Szoftverfrissítés	57
10.3. A hívások megfigyelése, rögzítése	57
10.4. Közös adatállomány	57
10.5. Az adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatási, vagy piackutatási célra	58
10.6. Az érintett jogai és érvényesítésük (Info tv. 14 - 19-§ok)	59
10.7. Tiltakozás személyes adat kezelése ellen (Info. tv. 21. §)	60
10.8. Bírósági jogérvényesítés (Info. tv. 22. §)	60
10.9. Az érintett előzetes tájékoztatásának követelménye (Info. tv. 20. §)	60
10.10. Kártérítés (Info. tv.- 23. §)	61
10.11. Az előfizető által a jelen ASZF hatálybalépését megelőzően tett nyilatkozatok	61
10.12. A Szolgáltató adatvédelmi felelőse	61
11. Az előfizetői nyilatkozatok	61
11.1. Természetes személy előfizetők előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozata	61
11.2. Kis- és középvállalkozások egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat	62
11.3. A szerződés teljesítésével kapcsolatos értesítésekre vonatkozó nyilatkozat	62
11.4. Nyilatkozat a szolgáltatások egységes kezeléséről	62
11.5. Nyilatkozat az egyedi értékhátarról	62
11.6. Nyilatkozat az adatok felhasználásáról közvetlen üzletszerzési, piackutatási célra	62
11.7. Az Előfizető által a jelen ASZF 2011. december 1-i hatálybalépését megelőzően tett nyilatkozatai	63
12. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei	63
12.1. Az előfizetői szerződés megszűnése	63
12.1.1. Az előfizetői szerződés előfizető részéről történő felmondásának szabályai	64
12.1.2. Az előfizetői szerződés Szolgáltató részéről történő felmondásának szabályai	65
12.1.2.1. Szolgáltató rendes felmondása	65
12.1.2.2. Szolgáltató rendkívüli felmondása	66
12.1.3. Előfizető elállása	67
12.1.4. Előfizetői szerződés megszűnése az Előfizető halála, a felek jogutód nélküli megszűnése esetén	67
12.1.5. A régi Szolgáltató Eht. 133.§-ában foglaltak szerinti változása	67
12.2. Eljárás a szerződés megszűnése esetén	67
12.2.1. A Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén	67
12.2.2. Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetése	68
13. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai	68
14. Az Előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei	68
14.1. Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség	68
14.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata	69
14.3. A végberendezéssel, illetve az Előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek	69
14.4. Adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás	70
15. Médiaszolgáltatások és kiegészítő médiaszolgáltatások, és kínált csatornák szerepeltetésének vállalt időpontja	70

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

1. Általános adatok, elérhetőség

1.1. A Szolgáltató neve és címe

Magyar Telekom Távközlési Nyilvánosan Működő Részvénytársaság (továbbiakban: Magyar Telekom vagy Szolgáltató) határozatlan időre alakult részvénytársaság.

Székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.

Cégjegyzékszám: 01-10-041928

1.2. Az ügyfélszolgálat elérhetősége

Lakossági ügyfelek részére

Ügyfélszolgálat megnevezése	Telefonszám	Postacím	Faxszám	Online elérhetőség	Telefonos, internetes ügyfélfogadási idő
Lakossági ügyfélszolgálat	1412 1414	1519 Budapest, Pf. 434	06 80 443 323	www.telekom.hu/irjonnekunk	H-V 0-24

Üzleti ügyfelek részére

Ügyfélszolgálat megnevezése	Telefonszám	Postacím	Faxszám	E-mail / Internet	Telefonos, internetes ügyfélfogadási idő
Telekom üzleti ügyfelek részére					
Üzleti ügyfélszolgálat	1435*	Telekom Üzleti ügyfélszolgálat Magyar Telekom Nyrt. 1117 Budapest Kaposvár u. 5-7. vagy 1519 Budapest, Pf. 434	06 80 430 043	uzleti_ugyfelszolgalat@telekom.hu www.uzletitelekom.hu	Telefon: Munkanapokon 6.00-22.00 E-mail: H-V 0-24

*(MT hálózattól díjmentes, más hálózattól Kék szám szerint díjazott)

+36/1447-4475 (külföldről is elérhető roaming díjszabás szerint)

+36/1447-4475 (külföldről is elérhető roaming díjszabás szerint)

minden nap 6-22-ig

Kis és közép vállalatok részére

Vállalati Ügyféltámogatási Központ	Telefonszám	Postacím	Faxszám	E-mail / Internet	Telefonos, internetes ügyfélfogadási idő
Vállalati Ügyféltámogatási Központ	1400	1276 Budapest, Pf. 1400	06 1 265-8544	TS_ugyfelkapcsolat@t-systems.hu	H-V: 0-24

Az ügyfelek személyes kiszolgálása ügyfélszolgálati irodákban és értékesítési pontokon történik.

A megyeszékhelyeken található és a hét egy munkanapján 7 és 21 óra között 12 órán át nyitva tartó ügyfélszolgálati irodák felsorolását, elérhetőségét és nyitva tartását a Szolgáltató internetes honlapja tartalmazza.

Az értékesítési pontok elérhetőségét szintén a Szolgáltató internetes honlapja tartalmazza, amely naprakész adatokat tartalmaz az értékesítési pontok felsorolására, elérhetőségére és nyitva tartására vonatkozóan.

1.3. A hibabejelentő elérhetősége

Az Előfizető az észlelt meghibásodás bejelentését a Szolgáltató által működtetett, az 1.2. pont szerint felsorolt címeken, telefonszámokon és online felületen (üzleti előfizetők esetén, e-mail címen is) biztosítja. A Szolgáltató hálózatából az ügyfélszolgálati szám (hibabejelentő) elérése díjmentes.

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

1.4. Az internetes honlap címe

Internetes honlap címe: www.telekom.hu

1.5. A felügyeleti szervek elérhetősége

A felügyeleti szervek elérhetőségét jelen ÁSZF 1. sz. Melléklete tartalmazza

1.6. Az általános szerződési feltételek elérhetősége

A szolgáltatások igénybevételére vonatkozó Általános Szerződési Feltételek megtalálhatók a Magyar Telekom Nyrt. honlapján (www.telekom.hu), és valamennyi ügyfélszolgálaton, továbbá az előfizetők az ÁSZF-ről a Magyar Telekom hálózatából ingyenesen hívható 1412/1435 ügyfélszolgálati telefonszámon is tájékozódhatnak.

2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei

2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, a szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

Üzleti előfizetők esetében a szerződés létrejöttére vonatkozó teljes folyamat és a szolgáltatás nyújtására vonatkozó határidők alkalmazása nem kötelező, az eltérő szabályozást az egyedi előfizető szerződés tartalmazhatja.

2.1.1. Fogalmak

Előfizetői szerződés Az előfizetői szolgáltatás nyújtásáról a Szolgáltató, az Előfizető, és az előfizetői szolgáltatást igénylő más felhasználók (a továbbiakban együtt: felek) kizárólag előfizetői szerződést köthetnek, amely az általános szerződési feltételekből, valamint egyedi előfizetői szerződésből áll.

Előfizető: olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet, aki vagy amely a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtójával ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll.

Egyéni Előfizető: az a természetes személy Előfizető, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást.

Üzleti Előfizető: az a vállalkozás, szervezet, amely gazdasági, üzleti tevékenysége, vagy létesítő okiratában, jogszabályban meghatározott tevékenysége keretében veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást.

Telekom otthoni szolgáltatás: a Magyar Telekom Nyrt. helyhez kötött szolgáltatásai, díjcsomagjai (korábbi elnevezéssel T-Home szolgáltatások, díjcsomagok)

Telekom otthoni előfizető: a Magyar Telekom Nyrt. helyhez kötött szolgáltatására a Szolgáltatóval előfizetői jogviszonyban álló előfizető (korábbi elnevezéssel T-Home előfizető)

Telekom mobil szolgáltatás: a Magyar Telekom Nyrt. mobil hálózaton igénybe vehető, egyéb márka alá nem tartozó szolgáltatásai (korábbi elnevezéssel T-Mobile szolgáltatások)

Telekom mobil előfizető: a Magyar Telekom Nyrt. mobil hálózaton igénybe vehető szolgáltatására a Szolgáltatóval előfizetői jogviszonyban álló, a Magyar Telekom Nyrt. mobil szolgáltatásait a Szolgáltató saját márkaneve, a Telekom márkanev alatt igénybevevő előfizető (korábbi elnevezéssel T-Mobile előfizető)

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

Amennyiben az előfizetői szerződés, vagy bármely szerződés-kiegészítés, módosítás, nyilatkozat, tájékoztatás, egyéb kiadványok az otthoni illetve a mobil kifejezéseket tartalmazza, úgy azokat a fentiek szerint kell értelmezni.

Előfizetők szolgáltatás igénybevételi lehetőségeinek meghatározása

Egyéni előfizetőknek – és olyan üzleti előfizetőknek, akik gazdasági tevékenységi körükön kívül veszik igénybe az előfizetői szolgáltatást – a Szolgáltató elsősorban a jelen ÁSZF 5. mellékletében szereplő díjcsomagokat, valamint az egyéni előfizetők részére kialakított akciós ajánlatok igénybevételét biztosítja.

Üzleti előfizetők gazdasági tevékenységi körükön belül nem vehetik igénybe az egyéni előfizetők részére kialakított díjcsomagokat.

Azon kis- és középvállalkozások, akik az adott szolgáltatásra vonatkozó szerződés megkötésekor olyan nyilatkozatot tettek, hogy a saját vonatkozásukban az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok alkalmazását kérik, ezen szolgáltatásokra, az egyéni előfizetőkre irányadó szabályok kerülnek alkalmazásra, azonban továbbra is üzleti előfizető marad a megjelölésük.

Üzleti előfizetők esetében a Szolgáltató elsősorban az üzleti előfizetők részére kialakított akciós ajánlatok igénybevételét biztosítja, az ajánlatokban szereplő – egyes díjcsomagokra vonatkozó - feltételek figyelembevételével.

A mindenkorai akciók és akciós díjazási feltételek elérhetők a www.telekom.hu és www.uzletitelekom.hu internetes oldalakon és/vagy az ügyfélszolgálati pontokon (személyes, telefonos).

2.1.2. Igénybejelentés, szerződéses ajánlat

A szerződés megkötésére irányuló igényt írásban, telefonon vagy a Magyar Telekom ügyfélkapcsolati pontjain személyesen lehet megtenni.

Az igénybejelentésnek tartalmaznia kell az igény teljesítéséhez és az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges elengedhetetlen adatokat. Amennyiben az igénybejelentés a szükséges adatokat nem tartalmazza, a Szolgáltató az igénybejelentés megérkezését követő 15 napon belül, határidő megadásával írásban vagy szóban felhívja/felkéri az igénybejelentőt az igénybejelentés megfelelő kiegészítésére. Ebben az esetben az igénybejelentés időpontja a hiánytalan igénybejelentés Szolgáltatóhoz való beérkezésének napja.

2.1.2.1. Az igénybejelentés kötelező tartalmi elemei:

Személyes adatok

- Igénylő neve, lakóhelye (állandó lakcíme), tartózkodási helye (értesítési/számlázási címe), illetve székhelye
- Egyéni Előfizető esetén: az Előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje
- Nem egyéni Előfizető esetén: az Előfizető cégjegyzékszáma, vagy más nyilvántartási száma (adószáma), valamint szükség esetén pénzforgalmi számlaszáma
- Az előfizetői kategóriára (egyéni, vagy üzleti) vonatkozó nyilatkozat
- Kapcsolattartásra alkalmas olyan elérhetőség, amely az igénybejelentéssel, szerződéssel, szerződéskötéssel kapcsolatban az igénylő/Előfizető tájékoztatására, értesítésére szolgál.

Előfizetői hozzáférési pontra vonatkozó adatok

- Előfizetői hozzáférési pontra vonatkozó adatok
- az igényelt előfizetői hozzáférési pontnak a létesítéshez szükséges pontos, teljes címe;
- az igénylő arra vonatkozó nyilatkozata, hogy az ingatlan – ahová a hozzáférés létesítését kéri – milyen törvényes jogcím alapján használja, s ha az igénylő nem tulajdonosa az ingatlandnak, kifejezett nyilatkozat arra vonatkozóan, hogy a létesítéshez szükséges tulajdonosi felhatalmazással, hozzájárulással rendelkezik;
- nyilatkozat arról, hogy a hozzáférési címként megjelölt ingatlanon van-e kiépített saját hálózat.

Szolgáltatásra, számlázásra vonatkozó adatok

- Az igényelt szolgáltatás, a választott csomag(ok), kiegészítő szolgáltatási csomag(ok) (minicsomag) megjelölése;
- A szolgáltatás jellegétől függően, igényelt vevőegységek (Set-top box és kártya) darabszáma;
- A választott fizetési mód megjelölése;
- A szerződés tartama.

Nyilatkozatok

- Az igénylő nyilatkozata adatainak kezeléséről;
- az egyéni előfizetői minőséggel,
- a kis- és középvállalkozási minőséggel,
- a szolgáltatások egységes kezeléséről,

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

- r) az igénylő hozzájárulása a Szolgáltató által jogszabály alapján kezelt kötelező adatállományon túli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak a vonatkozó jogszabályban meghatározott céloktól eltérő felhasználásához,
- s) igénylő nyilatkozata az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítése és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésére vonatkozóan

Egyebek

- t) Az igénybejelentés helye, időpontja;
- u) Az igénylő egyéb igényei a létesítéssel kapcsolatban.

2.1.2.2. Az igénybejelentés vizsgálata

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

Természetes személy Előfizető esetén a szerződésben feltüntetett adatainak az Előfizető személyi igazolványával, és lakcímkártyájával, üzleti/intézményi Előfizető különösen 30 napnál nem régebbi állapotra vonatkozó, hiteles cégkivonat vagy cégbizonyítvány, vagy a képviseletre jogosult által kinyomtatott, ellenjegyzett, cégkivonat, létesítő okirat, egyéb bejegyző okirat, vagy a cégbírósi bejegyző végzés eredeti példányának hiteles másolata, és a szervezet képviseletére jogosult közjegyző által hitelesített személy aláírási címpéldányának vagy az azzal egyenértékű, ügyvéd által ellenjegyzett aláírás-mintájának bemutatása. Egyéni vállalkozó esetén vállalkozói igazolvány, illetve őstermelői igazolvány bemutatása szükséges. Társasház nevében történő szerződéskötési igény esetén a Társasház Alapító okirata, és/vagy a Szervezeti és Működési Szabályzat bemutatása szükséges a képviseleti jogosultság igazolására, amennyiben ezen okiratok a képviseleti jogosultságra vonatkozó információkat nem tartalmaznak, abban az esetben a szerződéskötésre feljogosító közgyűlési határozatot kell bemutatni.

Abban az esetben, ha nem a képviseletre jogosult jár el a gazdálkodó szervezet nevében, a cég képviseletét igazoló felsorolt okiratokon kívül a képviseletre jogosult által adott érvényes és hatályos meghatalmazás is szükséges, amely igazolja, hogy a szerződéskötő a cég nevében aláírhat.

A fenti okiratok bemutatásának megtagadása esetén a Szolgáltató a szerződéskötésre vonatkozó igényt elutasíthatja.

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

2.1.2.3. Az igénybejelentés nyilvántartásba vétele, az ajánlat elfogadása

A Szolgáltató a hiánytalan igénybejelentést/szerződéses ajánlatot a bejelentés napjával (a Szolgáltató ügyfélkapcsolati pontjára történő megérkezés napja) nyilvántartásba veszi.

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás igénybevételére vonatkozó, a Szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározottak szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat, igény (a továbbiakban: ajánlat) Szolgáltatóhoz való beérkezését, illetve jelenlévők között az igénylő erre irányuló ajánlatáról való tudomásszerzést követően – amennyiben szükséges és a szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor – haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az ajánlat teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen határidőn belül a szerződéses ajánlat beérkezésének megfelelő módon nyilatkozik és értesíti az ajánlattevőt arról, hogy

- a) az ajánlatot elfogadja, és az ajánlat elfogadásával egyidejűleg az általa aláírt egyedi előfizetői szerződést átadja, megküldi, vagy az általa írásba foglalt szerződést e-mailben vagy elektronikus úton, az elérés megjelölésével hozzáférhetővé teszi,
- b) a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában jelen pont második bekezdésében foglalt időpontig nem tudja biztosítani, de az ajánlatot elfogadja, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az ajánlat beérkezésétől számított 3 hónapot vagy
- c) az ajánlatot elutasítja.

Ha a Szolgáltató a műszaki feltételek hiánya miatt (b pont szerint) nem képes a szerződéskötéstől számított 15 napon belül teljesíteni az igényt, s az igénylő számára a Szolgáltató által felajánlott időpont nem elfogadható, az ajánlatot írásban, vagy a telefonon visszavonhatja.

Amennyiben a b) pontja szerinti esetben az Előfizető elfogadó nyilatkozata a Szolgáltatóhoz a Szolgáltató ajánlatának kézhezvételétől számított 15 napon belül nem érkezik meg, a Szolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik.

Ezen esetekben az igény, törlésre kerül a nyilvántartásból.

Ha az igénybejelentés/ajánlattétel az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg történik, akkor az igény-bejelentési eljárás mellőzhető, de a Szolgáltató jogosult elkérni a 2.1.2. 1. pont alatt felsorolt adatokat, illetve a 2.1.2.2. pont szerinti, az igénylő/ajánlatot tevő ügyfél személyazonosságát ellenőrizni, illetve a szükséges ügyfél-azonosítást elvégezni.

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

2.1.2.4. Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének feltételei

A Szolgáltató az alábbi esetekben megtagadhatja az előfizetői szerződés vagy a szerződésmódosítás megkötésére vonatkozó igényt:

- ha az Előfizetőnek elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő díjtartozása van, vagy
- ha a korábbi előfizetői szerződés megszűnését az előfizető érdekkörében felmerülő okból eredő, 1 éven belüli felmondás okozta, vagy
- ha az igénylő a Szolgáltatót megtévesztette, vagy a megtévesztésre törekedett (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen) és ezzel kárt okozott), vagy
- amennyiben olyan létesítési címre vonatkozóan érkezik igénybejelentés, amelyre nézve a Szolgáltató az Előfizető szerződést egy éven belül legalább két alkalommal díjtartozás miatt felmondta, Szolgáltató jogosult szolgáltatási kockázatelemzést végezni, valamint az igénybejelentőtől az ingatlan használatára vonatkozó jogcím igazolását kérni. Szolgáltató az ingatlan használatára vonatkozó jogosultság hitelt érdemlő igazolásáig, illetve ha a Szolgáltató a kockázati elemzés eredménye alapján a szerződéskötést kockázatosnak minősíti, a szerződés megkötését előleg, vagyoni biztosíték, óvadék vagy egyéb más biztosíték fizetéséhez kötheti. A kockázati elemzéshez, illetve az ingatlan használatára vonatkozó jogosultság igazolásához szükséges dokumentumok: személyi igazolvány; laccímekártya vagy egyéb bérleti, albérleti, adás-vételi szerződés ide vonatkozó része, az igénylő nevére szóló közüzemi szolgáltatások (gáz, távfűtés, elektromos áram, víz-, csatorna) számlalevelei és a befizetéseket igazoló dokumentumok, jövedelemigazolás. A számlalevelek és befizetéseket igazoló dokumentumok bemutatásának a megtagadása esetén a Szolgáltató a szerződés megkötését vagyoni biztosíték, óvadék vagy egyéb más biztosíték fizetéséhez kötheti.
- ha Szolgáltató a kedvezményes ajánlatok megrendelési feltételül szabja az igénylő fizetőképességének vizsgálatát, és a megadott feltételeknek nem felel meg.

Ha az előfizető a Szolgáltatóval szemben fennálló – akár szolgáltatásból, akár a Szolgáltató szolgáltatásaihoz kapcsolódó eszköz, végberendezés vagy készülék részletfizetésre történő vásárlásából eredő - általános forgalmi adóval együtt (a továbbiakban: bruttó) számított 20 000,- Ft-ot meghaladó lejárt tartozással rendelkezik, vagy korábbi 20 000,- Ft-ot meghaladó tartozását csak jelentős késedelemmel egyenlítette ki, és az Előfizetői szerződést a szolgáltató a díjfizetési kötelezettség elmulasztása miatt szüntette meg, úgy a szolgáltató jogosult arra, hogy az újabb szerződéskötést előleg (vagy egyéb biztosíték) megfizetéséhez kösse.

Eszköz- illetve készülékvásárlás esetén, az eszköz- illetve készülék adásvételi szerződésre a Ptk. szabályai vonatkoznak, s így az eszköz- illetve készülékvásárlásból eredő jogok és kötelezettségek is ennek megfelelően 5 év alatt évülnek el.

Fizetőképesség vizsgálata

A Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötése és annak hatálya alatt bármikor jogosult az Előfizető fizetőképességét akár harmadik személyek igénybevétele útján vizsgálni és az ehhez szükséges információkat illetve az ezeket igazoló okmányokat kérni az Előfizetőtől.

Kedvezményes vagy részletfizetésre történő eszköz- illetve készülékvásárlás esetén, ha az Előfizető az adásvételi szerződésből eredően, vagy a szolgáltatási szerződésből eredő bruttó 20.000,- Ft-ot meghaladó lejárt tartozással rendelkezik, a Szolgáltató a fizetési kötelezettség esedékessé válásától számított 5 éven belül, jogosult a fizetőképesség vizsgálat során figyelembe venni a tartozás tényét.

A vizsgálat eredményének függvényében a Szolgáltató jogosult a szerződéskötést megtagadni, vagy a szolgáltatás igénybevételét vagyoni biztosíték, óvadék vagy egyéb más biztosíték (pl.: bankgarancia, kezesség, előleg stb.) adásához kötni.

A biztosíték összegét a Szolgáltató az összes körülmény figyelembe vételével, egyedileg állapítja meg, amely során (a fentiekben felül) figyelembe veszi a korábbi kedvezményes eszköz- illetve készülékvásárlásból eredő tartozást is.

Amennyiben a Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételét előleg, vagy más biztosíték megfizetéséhez köti, és azt az Előfizető nem teljesíti a számlában megjelölt beérkezési határidőre, úgy jelen ÁSZF 2.3.2. pontjában meghatározott előfizetői hozzáférési pont létesítésének határideje meghosszabbodik a késedelem időtartamával.

Az Előfizető által visszautasított fizetőképességi vizsgálat esetén a Szolgáltató a szerződés kötését megtagadhatja.

Vagyoni biztosíték

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

A fizetőképességi vizsgálat eredményének függvényében a Szolgáltató jogosult a szolgáltatás igénybevételét és/vagy a kedvezményes készülék vásárlását megfelelő vagyoni biztosíték megfizetéséhez kötni, amelyből az Előfizető díjtartozása esetén közvetlenül kielégítheti díjigényét, illetve felhasználhatja az előfizető által okozott kár enyhítésére.

A vagyoni biztosíték összegét a Szolgáltató a fizetőképességi vizsgálat eredménye, a megrendelt szolgáltatás és díjsomag típusa, a Szolgáltató által biztosított eszközök értéke, kedvezményes készülékvásárlás esetén a készülék értéke, az előfizetői jogviszony tartama alatt az Előfizető által tanúsított díjfizetési hajlandósága, és az eset összes körülményei alapján állapítja meg.

Amennyiben az Előfizető a biztosítékadási kötelezettségének eleget tesz, úgy a Szolgáltató a biztosítékot, az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott határozott időtartam leteltét követően átveteti az előfizető folyószámlájára, amennyiben az Előfizetőnek nincs a Szolgáltató felé díjtartozása.

Az átkönyvelt összeget a Szolgáltató a továbbiakban az előfizető által történt befizetesként kezeli, az előfizető kérésére visszautalja az előfizető számára, ennek hiányában az átkönyvelést követően kiállított számlák díjának kiegyenlítésére folyamatosan beszámítja.

Amennyiben a Szolgáltató tartozás miatt a szerződés felmondására kényszerül, a biztosíték (szolgáltatás igénybevételéhez kötött biztosíték, szolgáltatási díjból eredő, készülék vásárláshoz kötött biztosíték készülékrészlet tartozásból eredő) kárenyhítés céljára felhasználásra kerülhet.

2.1.3. Az előfizetői szerződés megkötése, létrejötte

A felek az előfizetői szerződést írásban, szóban vagy ráutaló magatartással - így különösen az előfizetői szolgáltatás igénybevételével - köthetik meg.

A felek az egyedi előfizetői szerződésben az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvényben, illetve az általános szerződési feltételekben foglaltaktól az Előfizető javára egyező akaratallal eltérhetnek.

Az előfizetői szerződés

- a) **jelenlévők között** – különösen ügyfélszolgálati helyiségben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében – **az egyedi előfizetői szerződés aláírásával** (mely történhet hagyományos módon, papíron golyóstollal vagy a megfelelő kliens oldali eszközön - tablet - biztonságos biometrikus aláíráson alapuló elektronikus aláírással), illetve jelenlévők között **szóban tett szerződéses jognyilatkozatok esetében kifejezett elfogadással, vagy az előfizető kifejezett nyilatkozata esetén, az elektronikus levél megküldésével,**
- b) **írásban** a Szolgáltatóhoz beérkezett ajánlat esetében a Szolgáltató által aláírt egyedi előfizetői szerződés megküldése, illetve elektronikus levél megküldésével vagy a hozzáférhetővé tétel időpontjában, a c) pontban foglalt esetet kivéve,
- c) amennyiben a Szolgáltatóhoz írásban beérkezett ajánlatban szereplő szolgáltatás nyújtását **műszaki lehetőség hiányában** a Szolgáltató a szerződéskötéstől számított 15 napon belül nem tudja biztosítani, de az ajánlatot elfogadja, akkor az ezen értesítésben a szolgáltatásnyújtás megkezdésére meghatározott időpont **Előfizető általi elfogadásáról szóló nyilatkozat megküldésével,**
- d) **távollévők között szóban** (telefonon) tett szerződéses jognyilatkozatok esetében kifejezett **elfogadással vagy az előfizető kifejezett nyilatkozata esetén, az elektronikus levél megküldésével,**
- e) ráutaló magatartás esetében a **ráutaló magatartás tanúsításával** jön létre.

Amennyiben az írásbeli szerződés aláírása tableten történik, a Szolgáltató a létrejött előfizetői szerződés elérési útvonaltát az előfizető által erre a célra megadott e-mail címre és/vagy SMS-ben küldi meg.

2.1.3.1. Írásbeli szerződéskötés

A Szolgáltatóhoz írásban beérkezett ajánlat esetében a Szolgáltató által aláírt egyedi előfizetői szerződés megküldése, illetve hozzáférhetővé tétel időpontjában jön létre a 2.1.3. b) pont szerint.

Az üzleti előfizetői szerződés aláírására a képviselet szabályai szerint a cégjegyzési jogosultsággal rendelkezők jogosultak. Az egyéni előfizetői szerződést az igénylő Előfizetőnek vagy meghatalmazottjának kell aláírnia.

Az írásban kötött egyedi előfizetői szerződés kötelező tartalmi elemei:

- a) **személyes adatok:**
 - aa) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, vagy székhelye,
 - ab) az előfizetői hozzáférés pont helye,
 - ac) az Előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
 - ad) egyéni Előfizető esetén az Előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje,

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

- ae) nem egyéni Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén az Előfizető pénzforgalmi számlaszáma,
- af) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek, amely az igénybejelentéssel, szerződéssel, szerződéskötéssel kapcsolatban az igénylő/Előfizető tájékoztatására, értesítésére szolgál.
- b) Szolgáltató adatai:**
 - ba) a Szolgáltató neve, székhelye, postacíme,
 - bb) a Szolgáltató cégjegyzékszáma,
 - bc) központi ügyfélszolgálat telefonszáma és internetes elérhetősége,
 - bd) hibabejelentő elérhetősége,
 - be) internetes honlap elérhetősége;
- c) a szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás:**
 - ca) a szolgáltatás rövid leírása, a díjcsomag megnevezése, az Előfizető által kért szolgáltatások,
 - cb) utalás az általános szerződési feltételek azon pontjaira, amelyek meghatározzák a szolgáltatást jellemző, a külön jogszabályban meghatározott, vagy a Szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelmények célértékei; továbbá az adott szolgáltatás tekintetében a Szolgáltató hálózatában alkalmazott forgalom mértékét, irányítást, illetve menedzselést megvalósító eszközöknek és eljárásoknak az egyes hálózati protokollok átvitelére és az egyes alkalmazások, valamint szolgáltatások igénybevételére gyakorolt hatásának ismertetése,
 - cc) amennyiben a Szolgáltató hálózatában forgalom mértékét, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, akkor az Előfizető erre vonatkozó tájékoztatása, és utalás az általános szerződési feltételek azon pontjára, amely ennek részletes feltételeit tartalmazza,
 - cd) a szolgáltatás megkezdésének határideje,
 - ce) az Előfizetőnek nyújtott előfizetői szolgáltatásra vagy szolgáltatásokra vonatkozó, alapvető díjszabás, (díjcsomag) a díjszámítás alapja, utalás arra, hogy a kapcsolódó egyéb díjak a szolgáltatás jellemző feltételétől eltérő használati mód (így különösen: külföldi használat, adatkorlát átlépése, a határozott idejű szerződés lejáratát követő használat) díjai az általános szerződési feltételekben hol találhatóak, amely díjak az egyedi előfizetői szerződés részét képezik anélkül, hogy azok az egyedi előfizetői szerződésben tételesen fel lennének sorolva;
 - cf) forgalomtól függő díjazású díjcsomagok esetében a rendellenes fogyasztási szokások vagy túlzott fogyasztás esetén a Szolgáltató által küldött ingyenes értesítés módja,
 - cg) amennyiben a Szolgáltató az adott szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként összehatárokat vagy adatmennyiségeket határoz meg, és ezek túllépése esetén az Eht. 137. § (1) bekezdés d) pont szerinti korlátozással él, az erre vonatkozó külön feltételek,
 - ch) a díjfizetés módja,
 - ci) a számlakibocsátás határideje,
 - cj) értelem szerűen a támogatott készülékek (végberendezések) piaci ára és támogatási összege és kedvezményes ára, a határozott idejű szerződés felmondásának a készüléktámogatáshoz kapcsolódó jogkövetkezményei,
- d) az előfizetői szerződés időtartama:**
 - da) az előfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama,
 - db) utalást az általános szerződési feltételek azon pontjára, mely meghatározza, hogy a határozott idejű szerződés lejáratát követően a szolgáltatás milyen díj és feltételek mellett vehető igénybe,
 - dc) a határozott időtartamú szerződés megszüntetésének jogkövetkezményei,
 - dd) a határozott idejű szerződés lejáratát követő díjak, szolgáltatási feltételek,
 - de) a határozott idejű szerződés rendkívüli felmondásának a Szolgáltató általános szerződési feltételeiben, valamint e rendeletben meghatározott esetei, feltételei és jogkövetkezményei utalás az általános szerződési feltételek azon pontjára, amely a felmondás feltételeit és jogkövetkezményeit tartalmazza;
- e) az általános szerződési feltételek elérhetősége,** amennyiben az egyes fejezetek külön-külön is elérhetők a fejezetek elérhetősége;
- f) az Előfizető adatkezeléssel kapcsolatos, jogszabályban meghatározott értelem szerű nyilatkozatai** megadása, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje:
 - fa) az előfizetői névjegyzékkel,
 - fb) az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítése és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésével,
 - fc) egyéni előfizetői, vagy kis- és középvállalkozási minőséggel,
 - fd) az egyedi előfizetői szerződésben foglaltak megismerésével kapcsolatos, egyértelmű (igen/nem) nyilatkozat az Eht.-ban foglaltaknak megfelelően;
- g) az előfizetői szerződés módosítása kapcsán az Előfizetőt megillető jogokat;
- h) amennyiben a Szolgáltató az adott szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként összehatárokat, vagy adatmennyiségeket határoz meg, és ezek túllépése esetén az Eht. 137. § (1) bekezdés d) pont szerinti korlátozással él, az Előfizető nyilatkozatát az erre vonatkozó külön feltételek elfogadásáról;
- i) a szerződés módosításának legfőbb eseteit, feltételeit, utalva az általános szerződési feltételekre;
- j) az előfizetői szerződés megszűnésének legfőbb eseteit, feltételeit, utalva az általános szerződési feltételekre;

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

- k) az Előfizető tájékoztatását arról, hogy jogvita esetén milyen eljárások állnak a rendelkezésére valamint az általános szerződési feltételek azon rendelkezéseinek megjelölése, melyek ezen eljárásokkal és az eljáró szervekkel kapcsolatos tájékoztatást tartalmaznak;
- l) az Előfizető tájékoztatását arról, hogy az igénybevett szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e;
- m) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a Szolgáltatói szerződésszegés jogkövetkezményei, így különösen a szolgáltatás minőségére, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az Előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az Előfizetőt megillető kötbér mértékét;
- n) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit;
- o) a hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjai, utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat.
- p) Az Előfizető kérésére a Szolgáltató tájékoztató mellékletként köteles csatolni a szerződéskötéskor hatályos, az Előfizető lakcíme, tartózkodási helye szerint ésszerű, általános szerződési feltételei szerinti ügyfélszolgálati címét, telefonszámát és nyitvatartási idejét, amennyiben ez eltér a bc)-bd) pontban feltüntetettektől.
- q) A Szolgáltató műsorterjesztési szolgáltatások esetében az (1) bekezdés ca) pontja szerinti díjsomagba tartozó médiaszolgáltatásokat és kiegészítő médiaszolgáltatásokat, valamint az Eht. 132. § (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatokat az egyedi előfizetői szerződés főszövegében vagy annak mellékletében köteles megadni.

A fenti tartalmi elemek egyedi előfizetői szerződésben történő szerepeltetése az üzleti előfizetők esetében nem kötelező.

■ Írásban kötött szerződésnek minősül

- ha az Előfizető **személyesen** (Telekom üzlet, partner üzlet) rendeli meg a szolgáltatást vagy nyújtja be az igényét a Szolgáltatónak – a megrendelés feltételeinek a fennállására irányuló vizsgálatot követően, amennyiben a megrendelés rögzíthető, illetve valószínűleg teljesíthető – s a megrendelés Szolgáltató általi helyszíni elfogadásával a szerződés létrejön. Amennyiben a vizsgálat alapján a megrendelés teljesítéséhez a Szolgáltató további intézkedése szükséges, a szerződés létrejöttére 2.1.2.3. pont szerinti, igénybejelentéssel induló, írásbeli szerződéskötés szabályai vonatkoznak.
- ha a Szolgáltató helyszíni képviselője útján, **üzleten kívül** történik a szerződéskötés, s amennyiben a megrendelés rögzítéséhez szükséges adatok rendelkezésre állnak, és a megrendelés valószínűleg teljesíthető, az írásbeli szerződéses feltételeket és a 45/2014. (II.26.) Korm. rendeletben foglalt, a szerződéskötést megelőző tájékoztatást is tartalmazó dokumentum tartós adathordozón történő átadásával, illetve a szerződés aláírásával a szerződés létrejön. A szerződéskötést követően a megrendelés, szerződés adatainak rögzítése során a Szolgáltató munkatársai adategyeztetés, illetve a szerződéskötésre vonatkozó nyilatkozat megerősítése céljából az Előfizető által e célból rendelkezésre bocsátott telefonszámon megerősítő hívással megkereshetik az Előfizetőt. Amennyiben a megerősítő hívás alkalmával az Előfizető a szerződéses nyilatkozatát nem tartja fenn, úgy a szerződést a Szolgáltató nem tekinti létrejöttnek. Ellenőrző hívás esetén az Előfizető elállási jogának gyakorlására nyitva álló határidő első napjának a Szolgáltató a megerősítő hívás napját tekinti, amennyiben az Előfizető a szerződéskötési szándékát ezen hívás alkalmával megerősítette.
- az **elektronikus úton történő** (honlapon keresztül történő) megrendelés esetén amennyiben az igénybejelentés pontban írt adatok rendelkezésre állnak, és azok a rendszerekben rögzíthetők, és a megrendelés valószínűleg teljesíthető, a szerződés a felek erre irányuló nyilatkozatával a szerződéses feltételek megismerését követően azoknak az Előfizető általi szóbeli, illetve elektronikus úton történő (honlapon keresztül történő) elfogadásával létrejön. Az elektronikus úton (különösen internetes honlapon elérhető szerződéskötési felület, vagy elektronikus levél útján) kötött előfizetői szerződés írásba foglalt (írásban megkötött) szerződésnek minősül, azt a Szolgáltató köteles elektronikus úton haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül visszaigazolni és iktatni. Az iktatott szerződést a Szolgáltató az iktatástól számított 5 napon belül köteles az Előfizetőnek elektronikus levélben (e-mail) megküldeni, vagy az iktatott szerződés hozzáféréseéhez szükséges adatokat elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus úton megadni. Amennyiben a szükséges adatok a telefonos vagy elektronikus úton történő megrendelés alkalmával nem rögzíthetők, illetve a megrendelés azonnal valószínűleg nem teljesíthető, úgy a szerződéskötésre és létrejöttére az 2.1.2.3. pont szerinti igénybejelentéssel induló, írásban történő szerződéskötés szabályai vonatkoznak.

Írásban történő szerződéskötés esetén a Szolgáltató köteles a szerződés létrejöttével egyidejűleg az egyedi előfizetői szerződés 1 példányát, az általános szerződési feltételeket, pedig egyéni Előfizető kérése és választása alapján, az általa igényelt módon és formában, tartós adathordozón, elektronikus levélben vagy nyomtatott formában az Előfizető rendelkezésére bocsátani. A Szolgáltató általános szerződési feltételeit tartós adathordozón vagy elektronikus levélben térítésmentesen, illetve az egyéni Előfizető kérésére nyomtatott formában térítés ellenében bocsátja az egyéni Előfizető rendelkezésére, amelynek díját az 5. sz. Melléklet tartalmazza.

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

2.1.3.2. Szóbeli és ráutaló magatartással történő szerződéskötés

A felek az előfizetői szerződést szóban vagy ráutaló magatartással is megkötethetik, illetve módosíthatják.

A Szolgáltató a szerződni kívánó igénylő személyazonosságára, illetve szerződéskötési, képviselési jogosultságára vonatkozóan a 2.1.2.1. és a 2.1.2.2. szerint jogosult ellenőrzést végezni, illetve dokumentumokat kérni, illetőleg az Előfizető köteles a 2.1.3.1. pontban foglaltak szerinti személyes adatokat megadni.

A telefonon történő megrendelés esetén amennyiben az igénybejelentés pontban írt adatok rendelkezésre állnak, és azok a rendszerekben rögzíthetők, és a megrendelés valószínűleg teljesíthető, a szerződés a felek erre irányuló nyilatkozatával a szerződéses feltételek megismerését követően azoknak az Előfizető általi szóbeli elfogadásával létrejön. A Szolgáltató legkésőbb a teljesítés időpontjában az Előfizető rendelkezésére bocsátja a szerződéses feltételeket úgy, hogy az általa írásba foglalt szerződést e-mailben vagy elektronikus úton az elérés megjelölésével hozzáférhetővé teszi, vagy írásban esetleg tartós adathordozón megküldi. Amennyiben a szükséges adatok a telefonos vagy elektronikus úton történő megrendelés alkalmával nem rögzíthetők, illetve a megrendelés az előírt teljesítési határidőben valószínűleg nem teljesíthető, úgy a szerződéskötésre és létrejöttére az 2.1.2.3. pont szerinti igénybejelentéssel induló, írásban történő szerződéskötés szabályai vonatkoznak.

Ráutaló magatartással létrejön a szerződés, amennyiben az igénylő igénybejelentése alapján a Szolgáltató a kért előfizetői szolgáltatást írásos szerződés létrejöttének elmaradása (vagy létrejöttének elhúzódnása) esetén is teljesítette, az igénylő az előfizetői szolgáltatást bizonyítható módon igénybe vette.

Ráutaló magatartással történő szerződéskötés esetén a szerződés létrejöttének a szolgáltatás átadás/átvételének, a szolgáltatás igénybevételének vagy a szolgáltatás ellenértékét tartalmazó számla megfizetésének napja tekintendő.

Nem tekinthető ráutaló magatartásnak a szolgáltatás jogosulatlan igénybevétele.

2.1.3.3. Előszerződés megkötése

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatásra jogosult előszerződést is kötni az Előfizetővel.

2.1.3.4. A szolgáltatás igénybevételének időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

A műsorterjesztési szolgáltatás igénybevételének **időbeli korlátja** lehet, az egyes csatornák elérésének időben korlátolt volta miatt. Amennyiben a Szolgáltató meghatározza az egyes csatornák elérésének időbeli korlátjait, azt a 6. sz. Melléklet tartalmazza az egyes csatornák mellett feltüntetve.

A szolgáltatás földrajzi korlátjai:

A szolgáltatási terület Magyarország területe, azonban a kábeltelevízió és az internetprotokollon televízió-szolgáltatás (IPTV) nyújtott szolgáltatás esetén: a szolgáltatás kizárólag a hírközlési hatóság nyilvántartása szerinti használatba vételi vagy fennmaradási engedéllyel rendelkező hálózaton érhető el. A kábeltelevízió és az IPTV szolgáltatásra vonatkozó szolgáltatási terület jelen ÁSZF 3. sz. Mellékletében került meghatározásra. Az ezen kívül eső területek képezik a szolgáltatás földrajzi korlátait.

A szolgáltatás igénybevételének egyéb korlátai

- A szolgáltatás-típusok is tartalmazhatják a szolgáltatás elérhetőségének különös feltételeit, korlátait az egyes szolgáltatás-típusok leírásánál (2. sz. Melléklet).
- A Szolgáltató az Európai Unió területén nem bejegyzett jogi személlyel, továbbá az Európai Unió területén tartózkodási engedéllyel nem rendelkező külföldi természetes személlyel csak a felek egyező akarata esetén köt előfizetői szerződést.
- A Szolgáltató 18 év életkort be nem töltött természetes személlyel nem köt előfizetői szerződést műsorterjesztési szolgáltatásra.

2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája, egyezően a jelen ÁSZF 2.1.3.1. a) pontjában foglaltakkal, a következők:

- az előfizető neve,
- lakóhelye, tartózkodási helye, vagy székhelye,
- az előfizetői hozzáférés pont létesítésének címe,
- az előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
- egyéni előfizető esetén az előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje,
- korlátozottan cselekvőképes Előfizető esetén a törvényes képviselő fentiek szerinti adatai

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

- nem egyéni előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén az előfizető pénzforgalmi számlaszáma,
- kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek.

2.3. A szerződéskötéstől számítva az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő

E pont szerinti rendelkezések alkalmazása, különös tekintettel a határidőkre, az üzleti előfizetők esetében nem kötelező, az eltérő szabályozást az egyedi Előfizető szerződés tartalmazhatja.

2.3.1. Előfizetői hozzáférési pont meghatározása

Előfizetői hozzáférési pont: azon hálózati végpont, amelyen keresztül az Előfizető, vagy felhasználó egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe.

2.3.2. Előfizetői hozzáférési pont létesítésének határideje

A szerződés tárgyát képező szolgáltatás nyújtásához szükséges előfizetői hozzáférési pont kiépítését a Szolgáltató – amennyiben a 2.1. pontban meghatározott szükséges feltételek teljesülnek, s nincs műszaki akadálya a létesítésnek- s a szerződés a felek között létrejön – a felek eltérő megállapodása hiányában legfeljebb a szerződéskötést követő 15 napon belül vállalja.

A Szolgáltató a műszaki előminősítő rendszere alapján az igénybejelentéstől rendelkezésre álló határidőn belül, 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 15 napos határidőt. Ha a műszaki előminősítő rendszer alapján létesíthető vagy valószínű, hogy létesíthető a szolgáltatás, a Szolgáltató az Előfizetővel szerződést köt.

Amennyiben a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában a fent megjelölt időpontig a Szolgáltató nem tudja biztosítani, de az ajánlatot elfogadja, s ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az ajánlat beérkezésétől számított 3 hónapot.

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.

A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítési ideje minőségi mutató definíciója, annak számszerű követelménye és a számítási módja jelen ÁSZF 4. sz. Mellékletében kerül meghatározásra.

2.3.3. Az előfizetői hozzáférési pont kialakítása

A Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pontot a lakáson/ingatlanon belül építi ki azzal, hogy a szolgáltatás nyújtásához szükséges berendezések (kábelek, tartószerkezetek, beltéri- (set top box) és kültéri egységek stb.) az igénybevett technológiától függően az ingatlan (épületben, épület tetején stb.) illetve a csatlakozó vagy szomszédos ingatlan külső területén/felületén is elhelyezésre kerülhetnek. Az eszközök és azok tartozékai áramellátását az Előfizető térítésmentesen köteles biztosítani.

IPTV szolgáltatás esetében az előfizetői hozzáférés kiépítése a megrendelt szolgáltatástól függően vezetékes telefonhálózat és DSL hálózaton egy vagy kettő, VDSL, GPON/PPEthernet vagy DOCSIS hálózaton maximum három hozzáférési pont biztosítását (de a műszaki lehetőségek függvényében ez a szám kettő is lehet) tartalmazza olyan módon, hogy a kábeleket az Előfizető által biztosított befogadó létesítményben elhelyezi, vagy ennek hiányában a falon kívül rögzítve, vezetékek csatorna nélkül vezeti , valamint a HomeGateway-t és a set top box(oka)t üzembe helyezi.

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

Kábeltelevízió szolgáltatás esetén a kábelek az Előfizető által biztosított befogadó létesítményben kerülnek elhelyezésre, vagy ennek hiányában a falon kívül rögzítve vezeték csatorna nélkül. Digitális kábeltelevízió esetén tartalmazza továbbá a set top box(ok) üzembe helyezését.

Kódolatlan digitális kábeltelevízió szolgáltatás esetében a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges médiakonverter üzembe helyezése, illetve a DVB-C tunerrel ellátott TV készülék behangolását az előfizető köteles elvégezni.

A **műholdas műsorterjesztési szolgáltatás** igénybevételéhez szükséges fejegység és antenna (tükör) felszerelése a műholdas vételt biztosító függőleges falfelületre, az erkélykorlát vízszintes vagy függőleges fém elemére vagy az Előfizető meglévő statikailag megfelelő antennatartó szerelvényére történik.

Az alapszerelés tartalmazza az Előfizető által megrendelt set top box összekötését a vevőfejjel, maximum 30 m kábelhosszig, valamint a set top box üzembe helyezését. A kültéri és beltéri aktív eszközök és azok tartozékai áramellátását az Előfizető biztosítja.

Az előfizetői hozzáférési pont kialakításához, a vezetékek, berendezések elhelyezéséhez kapcsolódó előírások

Az Előfizető térítésmentesen köteles helyet biztosítani 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 vagyonvédelméről.

Az Előfizető, illetve az ingatlan tulajdonosa a kiépített kábelrendszeren nem szerez tulajdonjogot, az a Szolgáltató tulajdonát képezi. Az Előfizető telepítési és a kiegészítő telepítési díj megfizetése esetén sem válik tulajdonosává a hálózatnak, illetve az érintett hálózati szakaszoknak, eszközöknek.

Amennyiben a szolgáltatás teljesítésének elkerülhetetlen feltétele, hogy a rendszerhez csatlakozó és nem csatlakozó ingatlanok tulajdonosai a vezetékek (kábelek) és szerelvények átvezetéséhez, illetve a létesítéshez szükséges berendezések (pl.: kültéri egység) telepítéséhez hozzájáruljanak, a hálózat létesítésére használati jogot engedjenek, e hozzájárulások beszerzése az igénylő Előfizető kötelezettsége, tekintettel arra, hogy együttműködési kötelezettsége alapján mint jogosultnak, elő kell segítenie a kötelezett Szolgáltató teljesítését. Amennyiben az Előfizető a telepítéshez szükséges e kötelezettségének nem tesz eleget, elmulasztja azokat az intézkedéseket vagy nyilatkozatokat rendelkezésre bocsátását, amelyek szükségesek ahhoz, hogy a kötelezett Szolgáltató megfelelően teljesíteni tudjon, ez jogosulti késedelemnek minősül, amely a Szolgáltató egyidejű késedelmét kizárja. A jogosulti késedelemre tekintettel a Szolgáltató nem tartozik felelősséggel a jelen ÁSZF szerinti szolgáltatás nyújtásért, és kötelezettségek teljesítésért, mentesül az esetleges jogkövetkezmények alól.

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.

Ha az Előfizető vagy az ingatlan tulajdonosa nem engedélyezi a Szolgáltató számára a lakáshálózat, a házhálózat, illetve a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges előfizetői rendszer egyéb elemeinek kialakítását, telepítését, a létesítési munkák elvégzéséhez szükséges bejutást az ingatlanba, a Szolgáltató megtagadhatja az előfizetői szerződés megkötését, illetve ha az előfizetői szerződés már létrejött, ebben az esetben ezt a körülményt olyan műszaki akadállyal tekintik a felek, amely miatt a létesítési határidő teljesítésre a Szolgáltató nem képes, ezért a szerződést a Szolgáltató a fenti bekezdésben foglaltakra hivatkozással rendes felmondással megszüntetheti.

Ez esetben a jogosulti késedelem okán az Előfizetőt nem illeti meg a meghíúsulás esetére előírt kötbér.

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 történő nyújtását Szolgáltató akkor tudja biztosítani, ha az Előfizető a hálózathoz az előírt szabványnak megfelelő végberendezéseket biztosítja,

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 jelen pontban leírtak alól.

Kiegészítő létesítés

Az Előfizető kérése alapján, ha az ÁSZF-ben meghatározott előfizetői hozzáférési pont a szolgáltató kiépített szolgáltatási területén kívül esik, vagy az előfizető a szokásos létesítésen kívül, további igényt támaszt, amely nem tartozik a szolgáltató létesítéssel kapcsolatos kötelezettségei közé, hanem azon felüli eltérő, vagy többletigény, a szolgáltató az igényt csak külön díjfizetés ellenében (kiegészítő létesítési díj) teljesíti. Ezen díj - amennyiben a szolgáltató által tipizált munkák közé besorolható -

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

az „irányadó egységtételek listája” alapján kerül megállapításra. Egyes tipizálható szerelési munkák és az azokhoz tartozó díjak felsorolása jelen ÁSZF 7.1.1.1. pontjában és 5. sz. mellékletében található. Amennyiben az igényelt munka nem sorolható a tipizált körben akkor a szerelési tevékenységre vonatkozóan egyedi díjkalkuláció, és díjmegállapítás történik. A munkát a szolgáltató képviselőjének a díjazásra is kiterjedő előzetes tájékoztatása alapján, rendeli meg az Előfizető, annak elvégzését a szerelési lapon vagy külön dokumentumban aláírásával igazolja, és vállalja az elvégzett munka ellenértékének megfizetését.

A kiegészítő létesítési díj mértékének meghatározásához használatos egységtétel táblázat az ügyfélszolgálati irodákban tekinthető meg. A létesítés különleges eseteiben felek a külön megállapodásban rögzítik a beruházás részletes feltételeit, amely az egyedi előfizetői szerződés része. Amennyiben a kiegészítő létesítési díj összege előre nem kalkulálható, a Szolgáltató a bekötési munkalapon, megállapodásban vagy egyedi megállapodásban jelzi a kiegészítő díj összegét, amely általánosan használt egység-tételeiből kalkulált. Az Előfizető a megállapodás, egyedi megállapodás, illetve a munkalap aláírásával fogadja el a díj összegét. Ilyen létesítés esetében a hozzáférés kiépítésének vállalt határideje is eltérhet a szokásos létesítési határidőtől.

Különleges esetnek minősülnek többek között, de nem kizárólagosan az alábbi lehetséges esetek:

- Amennyiben az Előfizető az előfizetői leágazóról léges leágazással köthető be, de az Előfizető földalatti létesítést igényel;
- Amennyiben az Előfizetőnél a kültéri egység telepítése csak tetősíkon áthatoló árboc felszerelésével valósítható meg műszaki okból vagy Előfizető kérésére;
- Antennatartó elhelyezés speciális helyen, talajszinten, vagy lapos tetőn, megrendelő kérésére, abban az esetben, ha az alapszerelés műszakilag megoldható.
- Alapszerelés esetén, ha 30 m-nél hosszabb kábelezés szükséges.
- Ha a kültéri egység nem az előfizetői hozzáférési ponttal azonos épületre kerül felszerelésre a beltéri elhelyezésével, ideértve az azonos ingatlanon lévő mellék- és egyéb épületeket;
- Ha több előfizetői hozzáférési pont kiépítését kéri;
- Erősítő felszerelését kéri
- A Szolgáltatónál rendszeresített alaptechnológiájától eltérő megoldást igényel az Előfizető,
- Ha az Előfizető ingatlanán a kábel vezetését nem az optimális, legrövidebb úton kéri, illetve
- Esztétikai elvárások miatt többletkiépítési igényt támaszt az Előfizető.

Alvállalkozók:

A Szolgáltató a szolgáltatás kiépítéséhez alvállalkozót is igénybe vehet. Az igénybejelentés/szerződés aláírásával az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az Előfizető által igényelt szolgáltatás kiépítéséhez szükséges hozzáférés telepítéséhez adatait a Szolgáltató alvállalkozóinak a feladat elvégzése céljából átadja.

2.3.4. A szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő

Az előfizetői szerződés alapján az előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltató – a lentiek kivételével - legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy az Előfizető által az előfizetői szerződésben megjelölt későbbi időpontban köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdni.

Amennyiben a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában a fent megjelölt időpontig a Szolgáltató nem tudja biztosítani, de az ajánlatot elfogadja, s ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az ajánlat beérkezésétől számított 3 hónapot.

2.4. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó szerződéses ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő, előfizető adataiban

Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó szerződéses ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele a 2.1.2.3. pontban került szabályozásra.

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

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma

3.1. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma

Előfizetői szolgáltatások meghatározása, definíciók

- **Átviteli rendszer:** a televízió vagy rádió műsorjeleknek az analóg vagy digitális műsorterjesztését szolgáló műszaki eljárások, elektronikus hírközlési és más eszközök rendszere, amely a műsorterjesztés alkalmazott átviteli közegehez - így különösen a levegőhöz és rádiófrekvenciához, koaxiális vezetékhez, sodrott érpáru vezetékhez, üvegszálas vezetékhez - kapcsolódik
- **Műsorterjesztés:** a fentiek szerint meghatározott bármely átviteli rendszerrel megvalósuló elektronikus hírközlési szolgáltatás, amelynek során a médiaszolgáltató által előállított analóg vagy digitális műsorszolgáltatási jeleket a médiaszolgáltatótól az Előfizető, vagy felhasználó vevőkészülékéhez továbbítják, függetlenül az alkalmazott átviteli rendszertől, és technológiától. Műsorterjesztésnek minősül különösen a műsorszórás, a műholddal végzett műsorterjesztés, a hibrid üvegszálas-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.
- **Közvetített szolgáltatás:** a gazdálkodó által saját nevében vásárolt és a harmadik személlyel (a megrendelővel) kötött szerződés alapján, a szerződésben rögzített módon részben vagy egészben, de változatlan formában továbbértékesített (továbbszámlázott) 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.

Szolgáltatás típusok

A Szolgáltató a műsorterjesztési szolgáltatást különböző átviteli rendszeren keresztül nyújtja. A különböző átviteli rendszerek miatt, a műsorterjesztési szolgáltatás tartalma, illetve az ahhoz kapcsolódó egyéb szolgáltatások, a technológiai különbségek okán eltérő. A technológiai különbségek miatt a szolgáltatás típusát az adott átviteli rendszer típusa határozza meg.

A Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pontot a választása szerinti átviteli rendszeren, helyhez kötötten helyezi el, figyelembe véve az Előfizető által igényelt létesítési helyen a Szolgáltató rendelkezésére álló műszaki lehetőségeket, és technológiai megvalósíthatóságot. Amennyiben az Előfizető által igényelt szolgáltatás sajátosságai okán az igény csak bizonyos átviteli rendszeren teljesíthető, akkor a Szolgáltató ennek, és a műszaki teljesíthetőségeinek figyelembevételével határozza meg, hogy a szolgáltatást mely átviteli rendszeren keresztül biztosítja az Előfizető részére.

A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás típusok a következők:

- Internet protokollon nyújtott műsorterjesztési szolgáltatás (IPTV)
- Kábeltelevízió hálózaton nyújtott műsorterjesztési szolgáltatás
 - analóg kábeltelevízió szolgáltatás (Kábel TV, vagy KTV) (értékesítése megszűnt)
 - digitális kábeltelevízió szolgáltatás (Digitális Kábel TV) – (értékesítése megszűnt)
 - kódolatlan digitális kábeltelevízió szolgáltatás (Kódolatlan Digitális Kábel TV) (meghatározott előfizetői kör veheti igénybe)
- Műholdas műsorterjesztési szolgáltatás (SAT TV)

Az egyes szolgáltatás-típusok részletes leírását, az adott szolgáltatás keretében nyújtott szolgáltatások jellemzőit, tartalmát jelen ÁSZF 2. sz. Melléklete képezi. A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy az egyes szolgáltatástípusokon belül a szolgáltatástípusok elemeiből különböző díjcsomagot, kiegészítő, csomagot (minicsomagot) és más szolgáltatási csomagokat állítson össze, az elérhető díjcsomagok elnevezését, tartalmát a jelen ÁSZF 5. sz. Melléklete képezi.

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

A szolgáltatási terület **Magyarország területe**, azonban a kábeltelevízió és az internetprotokollon televízió-szolgáltatás (IPTV) nyújtott szolgáltatás esetén: a szolgáltatás kizárólag a hírközlési hatóság nyilvántartása szerinti használatba vételi vagy fennmaradási engedéllyel rendelkező hálózatán érhető el. A szolgáltatási terület felsorolását jelen ÁSZF 3. sz. Melléklete tartalmazza.

3.3. A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye

Az előfizetői hozzáférési pontra vonatkozó rendelkezések jelen ÁSZF 2.3. pontjában kerültek szabályozásra.

A szolgáltatás átadási pontja, azaz felelősségi határa

- digitális műsorelosztási szolgáltatás (IPTV, Digitális Kábel TV, SAT TV) esetén a beltéri egység kimenete,
- míg az analóg kábeltelevízió és Kódolatlan Digitális Kábel TV szolgáltatás esetén, a Szolgáltató által kiépített fali aljzat, ill. a koaxiális kábel csatlakozója.
- Ha az Előfizető rendelkezik saját hálózattal és az a szabványoknak megfelel, kérheti az arra történő csatlakozást. Ebben az esetben az átadási pont a Szolgáltató által kiépített kábel végződése.

4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága

A minőségi célértékekre vonatkozó szabályozástól, és a célértékeket tartalmazó 4. sz. Mellékletben foglaltaktól üzleti előfizetők esetében a felek egyező akarattal eltérhetnek.

4.1. Az előfizetői szolgáltatás minőségi célértékei beleértve a szolgáltatás minimális minőségi szintjének meghatározását is, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere

Minőségi követelmények

A Szolgáltató szavatolja, hogy az általa nyújtott szolgáltatás megfelel a rá vonatkozó, illetve irányadó műszaki előírásokban meghatározott, és az erre alapozott Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság által kiadott műszaki megfelelőségi követelményrendszerben foglalt minőségi előírásoknak. Irányadónak tekinthetők az MSZ EN 50083-7:1998, MSZ EN50083-7:1996/A1:2002 számú hatályos magyar szabványokban foglalt minőségi előírások.

A minőségi célértékek teljesülésének mérési módszere a fenti szabványokban leírtak alapján történik.

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

Az Interaktív SAT TV szolgáltatás interaktív funkciójához szükséges internet-szolgáltatásra vonatkozó minőségi célértékeket az Internet ÁSZF 4. pontja illetve a 3. sz. Melléklete tartalmazza.

A szolgáltatás rendelkezésre állása

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 év teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest számolt százalékos értéke az összes előfizetői hozzáférési pontra vonatkoztatva.

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

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

- az Előfizető érdekkörében keletkező ok (szünetelés, korlátozás);
- a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb elháríthatatlan külső ok esetén (különösen: időjárási viszonyok, baleset, tüzeset, súlyos energia ellátási zavar, rongálás, lopás)
- vis maior (7.4.2. pont)
- Szolgáltató általi telepítést követően a műholdra való rálátás megszűnt (különösen új beépített tereptárgyak miatt);
- Szolgáltató által előre bejelentett karbantartás miatt történt;

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.telekom.hu honlapján közzéteszi.

4.2. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a Szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet

Szolgáltató a műsorterjesztési tevékenysége során alkalmazott, a műsorjelek kódolását és továbbítását végző berendezéseinek adatait rendszeresen elemzi, valamint a hálózaton időszakos ellenőrzéseket végez a hálózat egysége, biztonságos működése és a továbbított tartalom védelme érdekében.

Azon esetben, ha ezen ellenőrzés során azt észleli, hogy az Előfizető

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

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

4.3. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

Az Előfizető az előfizetői szerződés alapján, a hálózaton biztosított előfizetői interfészhez csak az alapvető követelményeknek megfelelő végberendezést csatlakoztathat. Ha a végberendezést az Előfizető biztosítja, azzal kapcsolatban a Szolgáltató felelősséggel nem tartozik.

Amennyiben az előfizetői végberendezés hibás, illetve rosszakaratú csatlakoztatása, vagy hibájából eredően a Szolgáltatónak kára keletkezik, azt a Szolgáltató az Előfizetővel szemben érvényesítheti.

A digitális műsorterjesztési szolgáltatás igénybevételéhez HDMI, EuroSCART vagy RCA audio/video csatlakozással rendelkező végberendezés, míg analóg Kábeltelevízió szolgáltatás esetén RF csatlakozással rendelkező végberendezés szükséges.

A HD csatornát tartalmazó programcsomag igénybevételére csak a „HD-Ready” ill. a „HD-TV” védjeggyel ellátott televízió készülékek alkalmasak, amelyek HDMI csatlakozóval rendelkeznek.

A HDTV (High-Definition Television) vagy a HD megjelölésű televíziós csatorna egy olyan televíziós sugárzási norma, amely az eddigi szabványoknál (720x576 pixel) jelentősen nagyobb felbontású képet tesz lehetővé. A HD minősítést az 1280x720 és 1920x1080 pixel közötti képfelbontású csatornák esetén alkalmazza a Szolgáltató.

Amikor az adott szolgáltatásnál HD megjelölés jelenik meg bármilyen szolgáltatói ajánlatnál, terméknél, az képfelbontástól függően jelentheti az alábbi HD kategóriákat, illetve a két kategória közötti képfelbontást is:

- **A HD Ready**
A HD Ready minősítés azokra a berendezésekre (televíziókra, projektorokra, kijelzőkre) vonatkozik, amelyek legalább 1280x720 pixeles felbontásban, 16:9 képarányos formátumban képesek HDTV adások megjelenítésére.
- **Full HD**
A HDTV szabvány jelenleg alkalmazott legnagyobb felbontású változata, amely 1920x1080 pixel felbontású képekből épül fel.

A Magyar Telekom átviteli rendszerei különböző műszaki paraméterekkel rendelkeznek a 3.1. pontban meghatározottaknak megfelelően, így a Szolgáltató a HD szolgáltatást is a műszaki képességek függvényében tudja biztosítani, a HD szabvány szerinti 1280x720 és 1920x1080 pixel közötti képfelbontásban.

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

A digitális műsorterjesztési szolgáltatás igénybevételéhez szükséges dekódoló egység (set top box) egy vevőkészülékhez csatlakoztatható. A dekódoló egység egyidejűleg egy, az előfizetett műsorcsomagban szereplő csatorna dekódolását végzi, az Előfizető a nézni kívánt csatornát a dekódoló egység kezelőszerveivel választhatja ki.

A kódolatlan digitális kábeltelevízió szolgáltatás esetében digitális jel vételére alkalmas vevőkészülékre (DVB-C tunerrel ellátott televízió készülékre) vagy digitális jelátalakító egységre (dekódoló kártya nélküli médiakonverterre) van szükség a szolgáltatás igénybevételéhez.

5. Szünetelések, korlátozások

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

A szolgáltatás szünetelésének feltételei

Az előfizetői szolgáltatás az alábbiak szerint szüneteltethető:

- Az Előfizető a szünetelést legalább 15 nappal megelőző előzetes értesítése mellett 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;
- Előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén;
- A Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorrelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.
- Üzleti előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni, amíg az Előfizető nem ad a Szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározott, de legfeljebb a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot.
- Az Előfizető kérésére, amennyiben azt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik.
- Szünetel az adott műsor vagy csatorna esetében a szolgáltatás abban az esetben is, ha a Szolgáltatót a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. CLXXXV. törvény 188-189. §-ai alapján a Médiatekhatóság a határozatában az adott médiaszolgáltatás teljes vagy részleges továbbításának felfüggesztésére, illetve megszüntetésére kötelezi.

A hálózat átalakítása, cseréje, karbantartása miatti szüneteltetés

Ha az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére az Előfizető előzetes, 15 nappal korábban történő értesítése mellett a hálózat a szolgáltatást biztosító műszaki rendszer átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - más gazdaságos műszaki megoldás hiányában - kerül sor, ez naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg. A Szolgáltató a szünetelésről számlalevélben vagy az érintett előfizetők körétől függően országos vagy megyei lapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, az ügyfélszolgálati irodán és a Szolgáltató honlapján keresztül a szünetelést megelőzően 15 nappal tájékoztatja az előfizetőit.

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 munkákat a Szolgáltató minden héten, kedden és csütörtökön 0-6 óra között hajtja végre. A szolgáltatás szünetelésével járó rendszeres karbantartást, abban az esetben is, ha azt a fenti időtartamtól eltérő időpontban hajtja végre a Szolgáltató, az Előfizetőt a szünetelést legalább 15 nappal megelőzően, a fent meghatározott értesítési módokon, előzetesen értesíti.

Szünetelés előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior)

Szüneteltethető a szolgáltatás előre nem látható és el nem hárítható külső ok esetén, valamint a Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorista-elhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem)

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt esetekben és módon. A szünetelés időtartama alatt az Előfizető díj fizetésére nem köteles.

Szolgáltatás szünetelése az Előfizető kérésére

A Szolgáltató köteles az előfizetői szolgáltatást az Előfizető kérésére - amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik - szüneteltetni.

Az Előfizető szüneteltetésre vonatkozó kérelmének teljesítését

- személyes kérelem esetén 8 munkanapon belül,
- írásbeli kérelem esetén a Szolgáltató a kérelem kézhezvételét követő 15 napon belül teljesíti.

Az Előfizető előzetes írásbeli bejelentése esetén az üzemszünet kezdő napja az igénybejelentésben megjelölt időpont, ellenkező esetben az igénybejelentés kézhezvételét követő 15. nap, telefonos bejelentés esetében pedig a bejelentés követő munkanap.

A szünetelés minimálisan kérhető időtartama

- műsorterjesztési szolgáltatásnál 1 hónap.

A szünetelés maximálisan kérhető időtartama

- egyéni előfizetők esetében legfeljebb 6 hónap;
- egyéb előfizetők esetén 3 hónap.

A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. A szüneteltetés az előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti. Amennyiben az Előfizető kérésére a szolgáltatás szüneteltetésére kerül sor, a szüneteltetés időtartama nem számít bele a határozott időtartamba.

Ha az előfizetői szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az Előfizető szüneteltetési díjként, csökkentett, indokolt és méltányos díj fizetésére köteles. A szüneteltetési díj mértékét az ÁSZF 5. sz. Melléklete tartalmazza, amely szolgáltatás típusonként eltérhet.

A Szolgáltató az Előfizető által kért szünetelési időszak végén a szolgáltatást köteles visszakapcsolni. Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a Szolgáltató külön díjat nem számít fel.

Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, visszakapcsolási díjként a Szolgáltató indokolt, méltányos egyszeri díjat számíthat fel. Helyszíni intézkedéssel járó, szüneteltetésből visszakapcsolás esetén, az Előfizető visszakapcsolási díj fizetésére köteles, amelynek mértékét az ÁSZF 5. sz. Melléklete tartalmazza.

Kiegészítő szolgáltatások kizárólag az alapszolgáltatással együtt szüneteltethetők.

Ha az Interaktív SAT TV igénybevételéhez szükséges internet-szolgáltatás bármely okból szünetel, az egyben az Interaktív SAT TV szolgáltatás interaktív szolgáltatásainak szünetelését is jelenti.

A szolgáltatás szünetelése a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból

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

Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre - ide nem értve a jelen ÁSZF-ben meghatározott rendes karbantartások esetét illetve ha az a) és b) pontban meghatározott esetekben, - vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik - a szünetelés időtartama alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles.

Ha a szüneteltetés az adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató a szünetelés hónapjára járó előfizetési díjat a következő havi számlában az Előfizető számára jóváírja / visszatéríti az egy hónapra eső előfizetési díjat.

Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis major, feltéve, hogy a Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

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 igénybevételének módját.

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

Szünetel az előfizetői jogviszony:

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

- 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 az előfizetői jogviszony szünetel. Az áthelyezés miatti szüneteltetés időtartama nem számít bele a határozott időtartamba.

Az 5.1. pont szerinti rendelkezések alkalmazása az üzleti előfizetők esetében nem kötelező, az eltérő szabályozást az egyedi Előfizető szerződés tartalmazhatja.

5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának esetei és feltételei

Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött (az előfizető hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozására, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető egyidejű 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) a szolgáltatást igénybe vevő Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja;
- c) az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott az általános szerződési feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot;
- d) az Előfizető fogyasztása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében az általános szerződési feltételekben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget vagy hívás, üzenet, illetve adatmennyiséget;
- e) ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybe vétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette;
- f) ha az Előfizető a műsorjelet jogosulatlanul vételezi, a beérkező műsorjelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja.

A korlátozás a megtévesztést esetét kivéve, valamint - amennyiben az előfizető több előfizetői szolgáltatást egy egyedi előfizetői szerződés keretében vesz igénybe a c) pontban szabályozott díjtartozás esetét kivéve – a műszakilag kivitelezhető mértékben, csak az előfizetői szerződésszegéssel érintett szolgáltatásra terjedhet ki. Díjtartozásnak számít az Előfizetővel szemben fennálló lejárt fizetési határidejű követelés.

A korlátozás ideje alatt a Szolgáltató az alábbi csomagok igénybevételét biztosítja

- IPTV és SAT TV szolgáltatás esetén jelen ÁSZF 5/A sz. Melléklet szerinti Közszolgálati csomagot – Közszolgálati csomaggal rendelkező előfizetők kivételével,
- Analóg Kábel TV, Digitális Kábel TV, Kódolatlan Digitális Kábel TV szolgáltatás esetén jelen ÁSZF 5/A sz. Melléklet szerinti az adott szolgáltatási területen elérhető, legkevesebb csatornát tartalmazó analóg alapkinálati Kábel TV csomagot,

Amennyiben a szolgáltatás korlátozásra kerül, a kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások igénybevétele sem biztosított, a merevlemez set top box felvétel -, és megállítható, visszatekerhető élő adás funkciójának kivételével.

A Szolgáltató a szolgáltatás korlátozásának idejére kizárólag a nyújtott szolgáltatással arányos díjat számíthat fel. A korlátozás időtartama alatt az Előfizető díj fizetésére köteles, amelynek mértéke Közszolgálati csomag havi hozzáférés biztosítási díjának megfelelő. A díjat az ÁSZF 5. sz. Melléklete tartalmazza.

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

Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy - a díjtartozás fennállásának ideje alatt - az Előfizetőt a szolgáltatás igénybe vételét biztosító berendezés (ek) re küldött szöveges üzenet formájában tájékoztassa (akár többször is) a díjtartozás fennállásáról.

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

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

Ha az Interaktív SAT TV szolgáltatás igénybevételéhez szükséges internet-szolgáltatás bármely okból korlátozásra kerül, az egyben az Interaktív SAT TV szolgáltatás interaktív szolgáltatásainak korlátozását is jelenti.

A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató a 6.3. pontban meghatározott mértékű kötbért köteles fizetni.

A szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az Előfizető visszakapcsolási díj fizetésére köteles. A visszakapcsolási díj mértékét az 5. sz. Melléklet tartalmazza.

Egyedi értékhatár

A Szolgáltatónak lehetősége van az általa nyújtott műsorterjesztési szolgáltatáshoz kapcsolódó eseti díjas szolgáltatások tekintetében az igénybevétel korlátjaként összeghatár maximum meghatározására, az erre vonatkozó rendelkezéseket az egyedi előfizetői szerződésben kell megjeleníteni és azt az Előfizetőnek, mint az általánostól eltérő szerződési feltételt külön nyilatkozással el kell fogadnia. A korlátozó feltételektől az Előfizető és a Szolgáltató az egyedi előfizetői szerződésben egyező akaratallal eltérhetnek.

Eseti díjas Videotéka műsorkölcsönzési szolgáltatásra vonatkozó egyedi értékhatár

Az előfizetői szerződést megkötő felek jelentős érdeksérelmének elkerülése, illetve megelőzése érdekében a Szolgáltató minden Előfizetője tekintetében eseti díjas Videotéka műsorkölcsönzési szolgáltatásra vonatkozó egyedi értékhatárt állapít meg (továbbiakban Egyedi értékhatár). Az Egyedi értékhatár eléréséről és emiatt a számlázási időszakon kívüli díjfizetés szükségességéről és a fizetendő díj összegéről a Szolgáltató értesíti az Előfizetőt.

A Szolgáltatót az értesítés – az Előfizető érdekkörére visszavezethető okból történő – esetleges sikertelenségéért nem terheli felelősség. Az Egyedi értékhatárt elérő összegben igénybevett szolgáltatásról a Szolgáltató – a számlázási időszakon kívül – számlát bocsát ki.

Eseti díjas Videotéka műsorkölcsönzésre vonatkozó egyedi értékhatár számítása:

Az Előfizetői Szerződés megkötését követő első 4 hónapban nettó 10.000,- Ft/hó összeghatárig, a 4 hónap elteltét követően pedig a tárgyhónapot megelőző 3 hónap – határidőben kiegyenlített - eseti díjas Videotéka műsorkölcsönzésre vonatkozó számlái számtani átlagának megfelelő összeghatárig veheti igénybe az eseti Videotéka filmkölcsönzés szolgáltatást az Előfizető anélkül, hogy tőle a Szolgáltató számlázási időszakon kívüli díjfizetést követelne.

Ha az Előfizető az utolsó 6 hónapban csak felszólítást követően tett eleget díjfizetési kötelezettségének, az Egyedi értékhatár 6 hónap eltelte után is megegyezik az Előfizetői Szerződés megkötését követő első 4 hónapra vonatkozóan meghatározottakkal.

12 hónapnál régebben létrejött előfizetői jogviszony esetében – ha az Előfizető díjfizetési kötelezettségének mindig az előírt határidőben eleget tett – az egyedi értékhatár 30 % - kal megemelkedik.

Arra tekintettel, hogy az Előfizető által igénybevett eseti Videotéka műsorkölcsönzési szolgáltatás egyes díjelemei nem minden esetben jelennek meg a szolgáltatás igénybevételével egyidejűleg a Szolgáltató számlázási rendszerében, az Előfizető nem tagadhatja meg az általa az Egyedi értékhatárt meghaladóan igénybe vett Szolgáltatás díjának megfizetését arra hivatkozva, hogy a Szolgáltató az Egyedi értékhatár elérését követően nem korlátozta a szolgáltatás nyújtását.

A szolgáltatás felfüggesztése

A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a Szolgáltató nem él az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 134. § (7) bekezdésében biztosított felmondási jogosultságával, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggesztheti. A Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az előfizetői szerződést felmondhatja.

Amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

megtévesztette, a Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel megszüntetni, amelynek tartamára jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni.

6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

A hibaelhárításra vonatkozó szabályozástól foglaltaktól üzleti előfizetők esetében a felek egyező akarattal eltérhetnek.

6.1. A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele során észlelt meghibásodást az alábbiak szerint jelentheti be a hét minden napján:

- az ügyfélszolgálati irodákban, címeiken,
- online felületen (üzleti előfizetők esetén, e-mail címen is), illetve
- telefonon a nap 24 órájában biztosított és a Magyar Telekom hálózatából díjmentesen, a mobil hálózatokból a mobil Szolgáltató által megadott kék szám díjáért, más szolgáltatók vezetékes hálózataiból a helyi hívás díjáért hívható 1412/1435 ügyfélszolgálati számon.

A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás során tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig kell megőrizni.

A Szolgáltató a hibabejelentést az Előfizető részére visszaigazolja, és azt nyilvántartásba veszi. A hibabejelentéssel kapcsolatos értesítés telefonon bejelentett hiba esetén a bejelentett hiba visszaolvasásával megtörténtnek tekintendő. Írásban bejelentett hiba esetén a Szolgáltató az Előfizető által megadott telefonszámon értesíti az Előfizetőt a hibafelvétel fogadásáról és a hibabehatároló eljárás eredményéről.

6.1.1. A hibabejelentések elintézési rendje

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

A hibabejelentéshez kapcsolódó nyilvántartás a következőket tartalmazza:

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

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

- a) további helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 órás időszak megadásával), vagy
- b) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

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

Helyszíni hibaelhárítás esetén a hibaelhárítási tevékenységet munkanapokon: 8-19 óra között, szombaton és vasárnap 8-16 óra között vállalja a szolgáltató az ünnepnapok kivételével.

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

6.1.2. A Szolgáltató hibás teljesítése

A Szolgáltató hibás teljesítésének minősül:

Szolgáltató érdekkörében, neki felróható okból felmerülő műszaki üzemeltetési zavarból keletkező, az egyedi szolgáltatásminőségi célérték alulteljesítését eredményező 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;
- ha a műsorszolgáltatótól átvett jelek nem megfelelő minőségűek;
- ha a hiba elháríthatatlan külső ok miatt keletkezett.

A Szolgáltató hibás teljesítése esetén az Előfizető kötbérre jogosult, a 6.3. pontban meghatározott feltételekkel.

6.1.3. Hibaelhárítási célérték, hibaelhárítási idő

A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult hibát – ha az a 6.1.2. pont szerint hibás teljesítésnek minősül – annak bejelentésének nyilvántartásba vételétől legfeljebb 72 órán belül kijavítani. Nem számít valós hibának, ha az Előfizető korlátozás alatt áll és erről a Szolgáltató a hiba bejelentésekor értesítette.

A fenti határidő meghosszabbodik, ha

- a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlantulajdonos) hozzájárulása szükséges a hozzájárulás beszerzésének idejével, azonban a hozzájárulást a Szolgáltatónak a hibaelhárítási határidőn belül meg kell kérnie;
- ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges és a Szolgáltató általi értesítésben az arra javasolt időpont az Előfizetőnek nem megfelelő, akkor a Szolgáltató által javasolt időponttól az Előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe;
- ha a kivizsgálás vagy a kijavítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy
- a hiba kijavítására a rendelkezésre álló határidő a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig terjedő időszakkal.

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

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

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

A teljesítés lehetetlenné válásával kapcsolatos egyéb jogkövetkezmény:

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

A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási ideje minőségi mutató definíciója, annak számszerű követelménye és a számítási módja jelen ÁSZF 4. sz. Mellékletében kerül meghatározásra.

6.1.4. Előfizető kötelezettségei a hibaelhárítással kapcsolatban

Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére biztosítani, hogy hibaelhárítás céljából a hálózathoz, a szolgáltatás nyújtásához szükséges berendezésekhez hozzáférjen, illetőleg, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezések (erősítő, dekódoló, set top box, dekódoló kártya) (parabola antenna, fejeegység, set top box, dekódoló kártya és egyéb eszközök) a rendeltetésüknek megfelelő módon kerüljenek elhelyezésre és üzembe állításra a felek által előzetesen egyeztetett időpontban.

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.

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

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 az ÁSZF az 5.sz. Mellékletében meghatározott díjazásnak megfelelően.

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

6.2. Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)

6.2.1. Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése

Ha az Előfizetőnek az előfizetői szerződéssel vagy az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos reklamációja van (a számlareklamáció kivételével, amelyre a 6.2.2. pont vonatkozik), személyesen, telefonon, online felületen (üzleti előfizetők esetén, e-mail címen is), és írásban fordulhat az ügyfélszolgálathoz.

Előfizetői panasz: az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó, az előfizetői jogviszonyt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek.

Előfizetői bejelentés: az előfizetői panasz és a hibabejelentés.

Szóbeli panasz: a személyesen és telefonon közölt panasz.

Az ügyfélszolgálaton tett szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha az Előfizető a szóbeli 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.

Telefonon közölt panasz esetén, ha a beszélgetésről készült hangfelvétel tartalmazza az előírt tartalmi elemeket a jegyzőkönyv felvétele a fogyasztó beleegyezésével mellőzhető.

Szolgáltató köteles a reklamációt a bejelentéstől számított 30 napon belül kivizsgálni, és az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről írásban értesíteni. Ha a szükséges műszaki vizsgálatokat a Szolgáltató nem tudja ezen idő alatt teljes körűen elvégezni, illetve az elbíráláshoz szükséges véleményeket, információkat beszerezni, a Szolgáltató a vizsgálati idő meghosszabbodásáról az Előfizető részére külön értesítést küld.

A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles.

Díjreklamáció esetén a Szolgáltató a számla esedékességétől számított 1 éven túl számlareklamációt nem fogad el. A díjreklamációval kapcsolatos további a rendelkezések 6.2.2. pontban kerülnek szabályozásra.

Telefonon érkező panaszt, reklamációt a Szolgáltató megfelelő ügyfél-azonosítást követően fogadja. Az ügyfél-azonosítás az ÁSZF 6.4. pontja alapján történik.

Egyéb kötelezettségek

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az előfizetői szerződés keretében igénybevett Szolgáltatás használata során, különösen az ügyfélszolgálat igénybevételekor, tartózkodik a zaklató, a közízlést és az emberi méltóságot sértő magatartástól.

6.2.2. Díjreklamáció

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

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

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

A lejárt befizetési határidejű számlára benyújtott reklamációnak a fizetésre nincs halasztó hatálya. A Szolgáltató a számla esedékességétől számított 1 éven túl számlareklamációt nem fogad el.

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

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

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

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

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

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 jelen ÁSZF 1. sz. Mellékletében 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 a reklamáció megalapozott, akkor a Szolgáltató a tévesen beszedett összeget, a késedelmi kamat mértékével megegyező kamattal növelt értékben jóváírja az Előfizető számláján.

Amennyiben az Előfizető számlareklamációja nem volt megalapozott, úgy az Előfizető köteles a számla összegét, valamint a számla fizetési határidejétől számított késedelmi kamatot a Szolgáltató számlájára befizetni.

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

Általános szabályok

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

Az előfizetői szerződés késedelmes, vagy hibás teljesítése esetén kötbér fizetésére köteles, ha olyan okból, amelyért felelős, nem, vagy nem szerződésszerűen teljesít (kötbér – Ptk. 6:186.§).

Az előfizetői szerződésekből eredő polgári jogi igények egy év alatt évülnek el, amelyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani. A kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes.

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.

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

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

- a) a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az Előfizető egyenlegén jóváírja,
- b) az előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben, jelenlévők esetében az ügyfélszolgálaton, amennyiben a Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik banki átutalással, egyéb esetben postai úton fizeti meg.

A kötbér postai úton vagy banki átutalással történő kifizetése esetén a Szolgáltató a fizetendő kötbérből levonhatja a postai úton történő kifizetés vagy a banki átutalás igazolható költségét.

A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Elnökének 6/2011. (X.6.) NMHH rendeletével összhangban, az alábbi esetekben köteles a Szolgáltató kötbért fizetni az Előfizető részére:

6.3.1. Késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

Az előfizetői szerződés alapján az előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltató a 2.3.4. pontban foglalt határidőben köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdni.

A vállalt határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, amelynek összege minden késedelmes nap után

- a telepítési díj egy tizenötöd része,
- telepítési díj hiányában az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

6.3.2. Meghiúsulási kötbér

Amennyiben az előfizetői szerződésben foglalt létesítési határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést rendes felmondással megszünteti, a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig a 6.3.1. pontban meghatározott kötbér felét köteles megfizetni.

6.3.3. Hibaelhárításhoz kapcsolódó kötbér

A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles

- a) az 6.1.1.pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig,
- b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő (6.1.3.pont) eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

A kötbér mértéke a vetítési alap

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

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap

- a) a hiba bejelentését megelőző hat hónapon az Előfizető által az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg,
- b) hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén annak teljes időtartama alatt, az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg,

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

- c) ha a hiba bejelentését megelőzően az Előfizető az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban díjat még nem fizetett, akkor a havi előfizetési díj alapján egy napra vetített összeg.

6.3.4. Korlátozásból visszakapcsolás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

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

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

6.3.5. Átírás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

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

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

6.3.6. Áthelyezés késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

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

A 6.3. pontban szereplő rendelkezések alkalmazása az üzleti előfizetők esetében nem kötelező, az eltérő szabályozást az egyedi Előfizető szerződés tartalmazhatja.

6.4. Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje

Az ügyfélszolgálat működése

A szolgáltatással kapcsolatos előfizetői igények kezelése, illetve az előfizetők megfelelő tájékoztatása, kiszolgálása érdekében a Szolgáltató ügyfélszolgálatokat és értékesítési pontokat működtet, amelyek felsorolását, elérhetőségét és nyitva tartását a Szolgáltató www.telekom.hu honlapja tartalmazza.

Az ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató köteles az esetek 70 %-ában az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén, a hívás megkezdésétől számított legfeljebb 60 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését biztosítani.

Az ügyfélszolgálat folyamatos elérhetősége és a lehető legrövidebb várakozási idő érdekében, telefonos ügyfélszolgálat esetén egy híváson, ügyfélszolgálati irodák és értékesítési pontok esetén egy bejelentésen belül, egyidejűleg kettőnél több – személyében nem azonos, külön-külön MT azonosítón nyilvántartott – ügyfél igényének egyszerre, egy alkalommal 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 szolgáltatáscsomag megrendelése, Telekom Kapcsolat Program regisztráció esetében.

A telefonos ügyfélszolgálaton nem kezelhető igények az ügyfélszolgálati irodákban és értékesítési pontokon nyújthatók be.

A Szolgáltató az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett hívásokról hangfelvételt készít, amelyről a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. Amennyiben a hívó fél a hangrögzítéshez nem járul hozzá, akkor az adott ügy, megrendelés stb. csak az ügyfélszolgálati irodákban és értékesítési pontokon intézhető.

Hangrögzítés szabályai

A Szolgáltató a beszélgetésről rögzített hanganyagot - amennyiben a beszélgetés rögzítésre került - szükség esetén az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése során a hibabehatároló eljárás részeként a tárolási időn belül felhasználhatja. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a nyilvánosan meghirdetett ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett hívásokról az adatvédelmi előírások betartásával (Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvény szerint) hangfelvételt készítsen. A hívó felet ezen tényről a Szolgáltató minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. Amennyiben a hívó fél

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

a hangrögzítéshez nem kíván hozzájárulni, akkor a hívást meg kell szakítania, mellyel egyben tudomásul veszi, hogy az adott ügyet esetlegesen csak személyesen áll módjában intézni. A Szolgáltató a rögzített hanganyagokat a rögzítést követő legalább 1 évig tárolja. (Elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht) 138. §. (10) bek. és 141. § (1) bek.)

A Szolgáltató a beszélgetésről rögzített hanganyagot - amennyiben a beszélgetés rögzítésre került - szükség esetén az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése során a hibabehatároló eljárás részeként a tárolási időn belül felhasználhatja. A hibabejelentő hívások kivételével a Szolgáltató köteles a rögzített beszélgetéseket fogyasztóvédelmi törvényben foglaltaknak megfelelő módon, az Eht. 138. § (10) és a 141. § (1) bekezdésnek megfelelően, legalább 1 évig visszakereshető módon megőrizni.

A Szolgáltató a hangfelvételeket egyedi azonosítóval látja el, amely azonosító számról a hangfelvétel rögzítését megelőzően tájékoztatja az Előfizetőt. A Szolgáltató az azonosító szám megjelölése esetén biztosítja az Előfizető számára a hangfelvétel kiadását, a következők szerint:

Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvény szerinti tájékoztatási kötelezettség teljesítése keretében a szolgáltató köteles az ügyfélszolgálat által bonyolított telefonos beszélgetésről készített hangfelvételnek az érintett előfizető általi visszahallgatását – kérésre – a szolgáltató által biztosított ügyfélszolgálati helyiségben lehetővé tenni. A hangfelvétel másolatát a Szolgáltató köteles az Előfizető kérelmére 30 napon belül, vagy a Hatóság felhívására a felhívásban megjelölt határidőn belül rendelkezésre bocsátani. Az Előfizető részére előfizetői bejelentésként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani. (6/2011. (X.6.) NMHH elnöki rendelet 10. §). Amennyiben az ügyfél ugyanabban a tárgyban tesz több alkalommal bejelentést, kizárólag az első bejelentéséről készült hangfelvétel másolatára vonatkozik a jelen bekezdése szerinti ingyenesség.

Amennyiben az Előfizető a hangfelvétel kiadására vonatkozó kérésénél az azonosító számot nem tudja megjelölni, a Szolgáltató jogosult a hangfelvétel kiadását megtagadni.

Amennyiben az Előfizető a hangfelvétel kiadására vonatkozó kérésénél az azonosító számot nem tudja megjelölni, a Szolgáltató jogosult a hangfelvétel kiadását megtagadni.

Ügyfél azonosítás

Az Előfizető az előfizetői szerződésből eredő jogok gyakorlásánál a Szolgáltató általi azonosításához –személyazonosságát a 2.1.2.2. pontban szereplő személyes azonosításon kívül- a Magyar Telekom ügyfélazonosítóval (MT ügyfélazonosító) és az ügyfélszintű jelszóval illetve, telefonos és önkiszolgáló csatornán keresztül a hangjával igazolhatja.

- **MT ügyfél-azonosító:** 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. Amennyiben az Előfizető még nem rendelkezik ilyen egyedi jelszóval, akkor az MT azonosító utolsó 5 számjegye az alapjelszava. 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 a Magyar Telekom ügyfélazonosító (MT ügyfélazonosító) utolsó 5 számjegyét.
- **Hangazonosítás:** Az 5 számjegyből álló egyedi (nem alapjelszó) ügyfélszintű jelszó ismeretében az ügyfélnek lehetősége van egyszeri díj ellenében úgynevezett hangazonosító megadására a telefonos ügyfélszolgálat automata rendszerében, amely egyenértékű a szerződés szintű jelszóval, így az azonosításnak ezt a módját választva az ügyfél jelszó nélkül rendelkezik a telefonos és önkiszolgáló ügyfélszolgálaton. A hangminta rögzítésének díját az 5. sz. Melléklet 4. pontja tartalmazza.
Az ügyfél, hangazonosítója elkészítését követően is választhat, hogy az egyes ügyintézés előtt jelszóval vagy a hangjával kívánja-e azonosítani magát. A hangazonosító bármikor törölthető a telefonos önkiszolgáló ügyfélszolgálaton.

Az előfizetői szerződés létrejöttével egyidejűleg ügyfélszintű jelszó az Előfizető személyazonosságának az ellenőrzését követően állítható be. Hangazonosító megadására az egyedi ügyfélszintű jelszó ismeretében van lehetősége az ügyfélnek.

Az ügyfél szintű jelszó ismerője az hozzátartozó előfizetésre vonatkozóan minden ügyfélszolgálati csatornán (az Önkiszolgáló ügyfélszolgálaton, a telefonos- és a személyes ügyfélszolgálaton egyaránt) rendelkezhet, így pl. módosíthatja a szerződést vagy új szolgáltatást rendelhet meg.

Hangazonosító használatával az ügyfél telefonos és telefonos önkiszolgáló csatornán keresztül rendelkezik szerződése és szolgáltatásai felett.

Az előfizetői szerződés megszüntetésre vonatkozó szóbeli jognyilatkozatot kizárólag az előfizető teheti meg.

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

Az ügyfél szintű előfizetői jelszót és a hangmintát 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 számsorozattal határozza meg, az ebből eredő károkért a Szolgáltató felelősséget nem vállal, e kötelezettség megszegéséből eredő kárért kizárólag az Előfizető felel.

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

Az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése érdekében az Előfizető a panaszával a fogyasztóvédelmi szervekhez, a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz, a Média- és Hírközlési Biztoshoz illetve a békéltető testülethez fordulhat.

Az ügyfélszolgálat, az előfizetői számlapanaszok elektronikus hírközlési Szolgáltató általi intézésének rendjével kezelésével, a számla tartalmával kapcsolatban az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht.) és a végrehajtási rendeletében (6/2011. (X.6.) NMHH rendelet) meghatározott rendelkezések fogyasztókkal szembeni megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el, így az Előfizető a területileg illetékes fogyasztóvédelmi szervekhez (Kormányhivatalok Fogyasztóvédelmi Felügyelőségei) is fordulhat. A fogyasztóvédelmi hatóság eljárására a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényt (Fgy. tv) kell alkalmazni azzal, hogy az előfizetői panasz intézésére irányadó eljárást az Fgy. tv. 17/A §-ában és 17/C. §-ában foglaltak határozzák meg.

Az előfizetők elektronikus hírközlési Szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozóan előírt követelmények - az egyedi előfizetői szerződés és az általános szerződési feltételek tartalmára vonatkozó követelményeket ide nem értve - fogyasztókkal szembeni megsértése esetén a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényben meghatározott hatóság jár el az ott meghatározott szabályok szerint.

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) vonatkozó állásfoglalását. 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 Média- és Hírközlési Biztoshoz is fordulni.

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

A békéltető testület hatáskörébe tartozik az Előfizető és a Szolgáltató közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése.

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

Abban az esetben, ha felek békés úton, peren kívül nem tudják a vitáikat rendezni, s a megegyezés nem lehetséges, a felek az illetékességgel és hatáskörrel rendelkező bírósághoz fordulhatnak.

A hatóságok, egyéb szervek listáját, elérhetőségét az ÁSZF 1. sz. Melléklete tartalmazza.

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

A szolgáltatások igénybevételéért az Előfizető a jelen pontban és jelen ÁSZF 5. sz. Mellékletben meghatározott szabályok alapján felszámított díjakat köteles fizetni. A díjak az áfa-t tartalmazzák. Ha a Szolgáltató áfa nélküli díjat tüntet fel, ezt külön megjelöli. A Szolgáltató által alkalmazott díjtételeket és díjsomagokat jelen ÁSZF 5. sz. Melléklet tartalmazza.

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak

7.1.1. A díjak meghatározása, mértéke, egyszeri és rendszeres díjak

7.1.1.1. Egyszeri díjak:

Telepítési díj

Az Előfizető a műsorterjesztési szolgáltatás biztosítása érdekében – a közszolgálati csomag kivételével- telepítési díjat fizet a Szolgáltatónak, amelynek mértékét az ÁSZF 5. sz. Melléklete tartalmazza.

A telepítési díj tartalmazza a szolgáltató kiépített szolgáltatási területén belüli létesítés esetén a szerelési költséget is.

Amennyiben az igényelt szolgáltatás-hozzáférési pont

- a Szolgáltató kiépített szolgáltatási területén kívül esik, és

- a telepítési díj a létesítés költségét nem fedezi, és

- az igény teljesítése a normál létesítéssel járó műszaki feladatokat meghaladó, plusz kivitelezéssel és építési tevékenységgel jár, az igény az igénybejelentés elutasítására vonatkozó szabályok szerint elutasítható, illetve a Szolgáltató és az Előfizető egyedi megállapodása alapján kiegészítő telepítési díj ellenében teljesíthető.

A kiegészítő telepítésre vonatkozó rendelkezéseket a 2.3.3. pont tartalmazza.

A telepítési díj egy előfizetői hozzáférési pont kiépítését tartalmazza, amely magába foglalja a vonali csatlakozási pont (port) és az előfizetői hozzáférési pont (fali csatlakozó) közötti hálózat kiépítését. Műholdas televízió szolgáltatás esetén az alapszerelés költségeit tartalmazza a telepítési díj, amelynek részletes leírásáról az ÁSZF 2.3.3. pontja rendelkezik.

A Szolgáltató a telepítési díj tekintetében is megkülönböztethet egyéni és üzleti előfizetőket. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az üzleti előfizető részére beruházási költségkalkulációt készítsen, amely alapján egyedi ajánlatot tehet a létesítésre. Szolgáltató ekkor a díjat, az egységtételei alapján kalkulálja. Előfizető telepítési díjat fizet minden egyes, külön helyrajzi szám alatt bejegyzett ingatlan után, ahová a szolgáltatást megrendeli.

Kábeltelevízió szolgáltatás esetén alkalmazandó további előírások:

A telepítési díj a port és a házatadási pont, illetve a házatadási pont és a fali csatlakozó közötti hálózat hossza nem lehet hosszabb, mint 20-20 méter és együttesen sem haladhatja meg a 40 métert. A csatlakozó hálózat 40 métert meghaladó hossza esetén, kiegészítő létesítési díjat kell az Előfizetőnek fizetni.

A kábelvezetés falra és burkolatra rögzítve, kábelcsatorna alkalmazása nélkül vagy az Előfizető által biztosított befogadó létesítményben elhelyezve történik. Amennyiben földalatti hálózatra kell az Előfizetőt kapcsolni a közterületi alépítmény költségét is tartalmazza a telepítési díj. A telepítési díj maximum 3 vételi helyre történő kiépítést költségeit tartalmazza.

Kiegészítő létesítési díj

A Szolgáltató kiegészítő létesítési díjat számít fel, amennyiben az Előfizető a telepítési díj tartalmát képező műszaki megoldástól eltérő, hálózat kialakítást igényelő megoldást igényel, illetve műholdas televízió szolgáltatás esetén, pedig az alapszerelésen kívüli tételek merülnek fel. A kiegészítő létesítési díjat a Szolgáltató beruházási költség egységtétele listája alapján kalkulálja.

Közszolgálati csomag egyszeri hozzáférési díj

A Szolgáltató a televízió szolgáltatáshoz való hozzáférésért a hozzáférés biztosításához kapcsolódóan, a hozzáférés költségeit nem meghaladó mértékű többletdíjat számít fel.

Számlamásolati díj

Ha Szolgáltató az Előfizető kérése alapján számlamásolatot készít vagy hiteles számlamásolatot állít ki számlamásolati díjat számíthat fel.

Részletfizetési kedvezmény engedélyezési díja

Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető részére részletfizetést engedélyez, díjat jogosult felszámolni az engedélyezés költségeinek biztosítása érdekében.

Halasztás engedélyezési díja

Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető részére fizetési halasztást engedélyez, díjat jogosult felszámolni az engedélyezés költségeinek biztosítása érdekében.

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

Fizetési felszólítás eljárási díja

Amennyiben az Előfizető díjfizetési kötelezettségnek az elmulasztása miatt a Szolgáltató a díjfizetésre felszólító levelet kénytelen küldeni az Előfizető részére, az Előfizető köteles a Szolgáltató fizetési felszólítás kiküldésével kapcsolatban felmerült költségét, a díjtartozással egyidejűleg megtéríteni.

Nyomtatott ÁSZF példány kiadásának díja

Az általános szerződési feltételeket a Szolgáltató – az egyéni Előfizető kérése és választása alapján – köteles nyomtatott formában is az Előfizető rendelkezésére bocsátani. A nyomtatott ÁSZF példány kiadásának díja az 5. sz. Mellékletben kerül meghatározásra.

Hangfelvétel-másolat kiadásának díja

Előfizetői bejelentésenként, az előfizetői bejelentésről készített hangfelvétel-másolatának igénylése esetén, az első másolat kivételével, az Előfizető díjfizetésre köteles. A hangfelvétel-másolat kiadásának díja az 5. sz. Mellékletben kerül meghatározásra.

Munkadíj

A Szolgáltató létesítési, szerelési és hibaelhárítási alapkötelezettségében tartozó munkákon felül, az Előfizető egyedi igénye alapján végzett szerelési munkáért a Szolgáltató óradíjat számít fel. A díj minden megkezdett órára felszámításra kerül.

Eszközök beállítása, 30 perc benne foglalt munkadíjjal + minden további megkezdett 30 perc

Az előfizető tulajdonában lévő, a szolgáltatás igénybevételéhez használt eszközök beállításáért (pl. televízió készülék beállítása, csatornák hangolása, tárolása) a Szolgáltató díjat számít fel. A díj minden megkezdett 30 percre felszámításra kerül.

Felmérési díj, 30 perc benne foglalt munkadíjjal

Az Előfizető kérése alapján a Szolgáltató által elkészített műszaki felmérésért a Szolgáltató abban az esetben számlázza ki az előfizetőnek e díjat, amennyiben az előfizető a megrendelésétől a felmérést követően, de a munka kivitelezését megelőzően eláll.

10 m-en belüli hozzáférési pont építése vagy áthelyezése, 15 perc benne foglalt munkadíjjal

Az Előfizető kérése alapján történő további hozzáférési pont kiépítése esetén, valamint a Szolgáltató által kiépített előfizetői hozzáférési pont előfizető kérésére ingatlanon belül történő áthelyezése esetén a Szolgáltató díjat számít fel.

Amennyiben a munka 15 percnél tovább tart, az ezen túli munkaidőre a Szolgáltató munkadíjat számít fel. Az Előfizető a díj összegét megállapodás, egyedi megállapodás, illetve a munkalap aláírásával fogadja el.

25m-en belüli hozzáférési pont építése vagy áthelyezése, 30 perc benne foglalt munkadíjjal

Az Előfizető kérése alapján történő további hozzáférési pont kiépítése esetén, valamint a Szolgáltató által kiépített előfizetői hozzáférési pont előfizető kérésére ingatlanon belül történő áthelyezése esetén a Szolgáltató díjat számít fel.

Amennyiben a munka 30 percnél tovább tart, az ezen túli munkaidőre a Szolgáltató munkadíjat számít fel. Az Előfizető a díj összegét megállapodás, egyedi megállapodás, illetve a munkalap aláírásával fogadja el.

Előfizetői oldali légkabel lebontása vagy visszaállítása oszlopköz vagy leágazás esetén (építés nélkül), 30 perc benne foglalt munkadíjjal

A Szolgáltató által kiépített egyéni légvezetékes leágazás vagy oszlopközök között elhelyezkedő egyéni légvezeték bontása és/vagy visszaépítése Előfizető kérése alapján.

Amennyiben a munka 30 percnél tovább tart, az ezen túli munkaidőre a Szolgáltató munkadíjat számít fel. Az Előfizető a díj összegét megállapodás, egyedi megállapodás, illetve a munkalap aláírásával fogadja el.

Léges leágazás építése vagy áthelyezése, 1,5 óra benne foglalt munkadíjjal

Új léges leágazás építése vagy a szolgáltató által kiépített egyéni légvezetékes leágazás áthelyezése Előfizető kérése alapján.

Amennyiben a munka 90 percnél tovább tart, az ezen túli munkaidőre a Szolgáltató munkadíjat számít fel. Az Előfizető a díj összegét megállapodás, egyedi megállapodás, illetve a munkalap aláírásával fogadja el.

Egyéb, a fenti kategóriákba nem sorolható, Előfizető kérésére végzendő munkák esetén, a díjat a Szolgáltató a beruházási költségek egységtétel listája alapján kalkulálja.

Az Előfizető a díj összegét megállapodás, egyedi megállapodás, illetve a munkalap aláírásával fogadja el.

Kábeltelevízió szolgáltatás esetén fizetendő további díjak:

Hálózatcsatlakozás mérési díj

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

Amennyiben az Előfizető rendelkezik saját lakás-, illetve házhálózattal, a Szolgáltató csak abban az esetben csatlakoztatja azt az általa épített, üzemeltetett hálózathoz, amennyiben az a szabványoknak megfelel. Ennek ellenőrzésére hálózatvizsgálatot végez. A Szolgáltató elutasítja a csatlakozást, ha az Előfizető tulajdonában lévő hálózat alkalmatlan a szakszerű üzemeltetésre (nem szabványos, árnyékolás nem megfelelő stb.).

IPTV szolgáltatás esetén fizetendő további díjak:

Szerelési opció, előfizető által kért set top box csere esetén

Amennyiben az Előfizető kérésére set top box típuscserére kerül sor (mrevlemez set top boxról merevlemez nélküli set top boxra, illetve merevlemez nélküli set top boxról merevlemez set top boxra), a Szolgáltató az Előfizető külön megrendelésére, biztosítja a csereeszköz helyszíni üzembe helyezését, amely esetben az 5. sz. melléklet szerinti díjat számítja fel. Amennyiben az előfizető a set top box típuscseréhez nem kéri a Szolgáltató közreműködését, úgy a Szolgáltató a set top box kiszállításáért nem számít fel díjat.

Az előfizető által igényelt csere set top box előfizetőhöz történő kiszállításáról a Szolgáltató postai úton vagy futárszolgálat igénybevételével gondoskodik. Amennyiben a csere set top box kiszállításával egyidejűleg a korábban használt, a Szolgáltató tulajdonában álló set top box nem kerül visszaszállításra a Szolgáltató részére, úgy az Előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy a set top boxot jelen ÁSZF 12.2.2. pontjának megfelelően vagy a Szolgáltató által jelzett egyéb módokon, eljuttatja a Szolgáltató részére legkésőbb 30 napon belül. Amennyiben az Előfizető az előírt határidőn belül nem juttatja vissza a set top box-ot, abban az esetben a Szolgáltató a 7.1.4. pont szerinti átalány-kártérítést számíthat fel.

7.1.1.2. Havi előfizetési díj (havidíj):

A Szolgáltató műsorterjesztési szolgáltatásnak az előfizetői hozzáférési ponton keresztül való igénybevételének lehetőségéért, a szolgáltatás rendelkezésre állásáért számít fel az Előfizetőnek. Az egyedi előfizetői szerződés eltérő rendelkezéseinek hiányában az előfizetési díj megfizetése a tárgyhónapban előre esedékes.

Az analóg kábeltelevízió-szolgáltatás esetén a havi díj maximum 3 vételi helyen való igénybevételre biztosít lehetőséget.

A havi előfizetési díj tartalmazza a szolgáltatáshoz szükséges, a Szolgáltató tulajdonában álló egy végberendezés díját, a kábeltelevíziós szolgáltatás kivételével.

A Szolgáltató által alkalmazott havi előfizetési díjak mértékét az ÁSZF 5. sz. Melléklete tartalmazza

7.1.1.3. Digitális televízió szolgáltatáshoz szükséges végberendezések díja

Havi bérleti díjjal történő igénybevétele

IPTV szolgáltatás és műholdas televízió szolgáltatás esetén:

- A szolgáltatás igénybevétele esetén, a Szolgáltató biztosítja a set top box-ot, tartozékait, alkatrészeit valamint a dekódoló kártyát. Egy előfizetéshez maximálisan 3 set top boxot biztosít a Szolgáltató, illetőleg IPTV szolgáltatásnál a műszaki lehetőség függvényében ez a maximum 2 set top box is lehet. Az első set top boxot a havi előfizetési díj részeként biztosítja a Szolgáltató, míg a 2. és 3. set top boxot bérleti díj ellenében, amelynek mértékét az ÁSZF 5. Melléklete tartalmazza.
- HD csatornát tartalmazó programcsomag igénybevételéhez műholdas televízió szolgáltatás esetén speciális HD set top box szükséges. A HD set top box készüléket a Szolgáltató kizárólag használatba adja az Előfizetőnek, az ÁSZF 5. sz. Mellékletében meghatározott havi bérleti díj megfizetése ellenében.

Az Előfizető igénye alapján a HD Set top box bármelyik műholdas digitális programcsomaghoz bérelhető.

Kábeltelevízió szolgáltatás esetén:

- A digitális kábeltelevízió-szolgáltatás (alapcsomagok) vagy a kiegészítő digitális szolgáltatások (minicsomagok) igénybevétele esetén, a Szolgáltató biztosítja a set top box-ot, tartozékait, alkatrészeit és a dekódoló kártyát az ÁSZF 5/A sz. Mellékletében meghatározott havi bérleti díj megfizetése ellenében.
- HD csatornát tartalmazó programcsomag igénybevételéhez speciális HD set top box szükséges. A HD set top box készüléket a Szolgáltató kizárólag használatba adja az Előfizetőnek, az ÁSZF 5. sz. Mellékletében meghatározott havi bérleti díj megfizetése ellenében.

Az Előfizető igénye alapján a HD Set top box bármelyik digitális programcsomaghoz bérelhető.

Set top box és médiakonverter készülékek vételár ellenében

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

Kábeltelevízió szolgáltatás esetén:

Az Előfizető döntésének megfelelően megvásárolhatja a

- digitális kábeltelevíziószolgáltatás, valamint a kiegészítő digitális szolgáltatások (minicsomagok) igénybevételéhez szükséges set top box készüléket, valamint
- a HD kiegészítő digitális programcsomag (minicsomag) igénybevételéhez szükséges speciális HD set top box készüléket, illetve
- a kódolatlan digitális kábeltelevízió szolgáltatás igénybevételére alkalmas digitális jelátalakító egységet (dekódoló kártya nélküli médiakonvertert) a 2. illetve 3. médiakonverter esetén. Az első médiakonvertert a Szolgáltató az Előfizető ez irányú igénye esetén, díjmentesen biztosítja az Előfizető részére.

Az Előfizető igénye alapján a HD Set top box bármelyik digitális kábeltelevíziós programcsomaghoz megvásárolható.

A megvásárolt, új set top boxra vonatkozó jótállási szabályok (digitális kábeltelevízió szolgáltatás esetében)

A megvásárolt, új set top box készülékekre vonatkozó jótállás időtartama 24 hónap, a vásárlás időpontjától számítva. Rendeltetésszerű használat melletti meghibásodás esetén ebben az időszakban a Szolgáltató cserekészüléket biztosít.

A jótállási időn túl, vagy a nem rendeltetésszerű használatból eredő meghibásodás esetén a Szolgáltató – az Előfizető kérésének megfelelően – új cserekészüléket biztosít térítés ellenében. (Az új készülék eladási ára az ÁSZF 5/A sz. Mellékletében található meg). Ebben az esetben az új set top box készülékekre vonatkozó jótállás időtartama 24 hónap a vásárlás időpontjától számítva.

A set top box készülékekhez tartozó távirányító rendeltetésszerű használat melletti meghibásodása esetén a Szolgáltató csere távirányítót biztosít az adott Set top boxra vonatkozó jótállási időn belül. Nem rendeltetésszerű használatból eredő meghibásodás (rongálás) esetén - a hibaelhárítási tevékenység során - a Szolgáltató térítés ellenében biztosít csere távirányítót.

A set top box készülékek üzembe helyezéséhez a Szolgáltató un. kiegészítő csomagot (HDMI vagy scart és RF kábel) biztosít. A kiegészítő csomagban szereplő kábelek rendeltetésszerű használat melletti meghibásodása esetén a Szolgáltató csere csomagot biztosít az adott set top boxra vonatkozó jótállási időn belül. Nem rendeltetésszerű használatból eredő meghibásodás (rongálás) esetén - a hibaelhárítási tevékenység során - a Szolgáltató térítés ellenében biztosít cserecsomagot.

A megvásárolt, új médiakonverterre vonatkozó kellékszavatossági szabályok

A megvásárolt, új médiakonverterre vonatkozó kellékszavatosság időtartama 24 hónap, a vásárlás időpontjától számítva. Rendeltetésszerű használat melletti meghibásodás esetén ebben az időszakban a Szolgáltató cserekészüléket biztosít.

A kellékszavatossági időn túl, vagy a nem rendeltetésszerű használatból eredő meghibásodás esetén a Szolgáltató – az Előfizető kérésének megfelelően – új cserekészüléket biztosít térítés ellenében. (Az új készülék eladási ára az ÁSZF 5/A sz. Mellékletében található meg). Ebben az esetben az új médiakonverterre vonatkozó kellékszavatosság időtartama 24 hónap a vásárlás időpontjától számítva.

A médiakonverter üzembe helyezéséhez a Szolgáltató un. kiegészítő csomagot (HDMI vagy scart és RF kábel) biztosít. A kiegészítő csomagban szereplő kábelek rendeltetésszerű használat melletti meghibásodása esetén a Szolgáltató csere csomagot biztosít az adott médiakonverterre vonatkozó kellékszavatossági időn belül. Nem rendeltetésszerű használatból eredő meghibásodás (rongálás) esetén - a hibaelhárítási tevékenység során - a Szolgáltató térítés ellenében biztosít cserecsomagot.

7.1.1.4. Egyéb áruk és szolgáltatások igénybevételének számlázása

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

7.1.2. Díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak

7.1.2.1. Díjazási időszak

Műsorterjesztési szolgáltatás esetén nincsenek elkülönült díjazási időszakok, az adott szolgáltatás igénybevételének díjazása az igénybevétel bármely időpontjában azonos.

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

7.1.2.2. Díjcsomagok

A Szolgáltató a műsorterjesztési szolgáltatás keretében a csatornák számától függően, különböző szolgáltatáscsomagokat képez. Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéért az igényelt programcsomagnak megfelelő előfizetési díjat fizet a Szolgáltatónak. Az előfizetési díj a szolgáltatás igazolt kezdési időpontjától esedékes a Szolgáltató számlája alapján. A Szolgáltató díjcsomagjainak leírását és díjazási feltételeit a jelen ÁSZF 5.sz. Melléklete tartalmazza.

Analóg kábeltelvízió szolgáltatás esetén a területileg elkülönült hálózatokon, illetve a különböző tartalmú, de azonos megnevezésű szolgáltatás csomagjaiért eltérő előfizetési díjakat, díjfizetési struktúrákat (fizetési mód) állapíthat meg.

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az egyéni és nem egyéni (a továbbiakban közületi) előfizetőinek eltérő előfizetési díjakat állapítson meg.

7.1.2.3. Hibajavításhoz kapcsolódó díjak

Ügyfél érdekkörében bekövetkezett hiba elhárítása

Az ügyfél érdekkörében bekövetkezett hiba elhárításakor az elvégzett munkálatok ellenében a Szolgáltató díjat számláz ki az Előfizető részére.

Nem a Szolgáltató által végzett szabálytalan szerelés

Helyszíni hibaelhárítás során amennyiben megállapításra kerül, hogy nem a Szolgáltató által végzett, szabálytalan szerelés következtében nem üzemel a szolgáltatás, a Szolgáltató hibabehatárolási díjat számláz az Előfizetőnek.

Televízió készülékhangolási díj

Az Előfizető által igényelt televízió készülék hangolását a Szolgáltató díjfizetés ellenében biztosítja az Előfizetőnek.

Tápegység csere díj

A set top box tápegység nem rendeltetésszerű használatból eredő meghibásodása (rongálás) esetén a Szolgáltató térítés ellenében biztosít csere tápegységet, amelyet a az Előfizető kérése esetén a helyszínre kiszállít és beszerel. A szolgáltatásért az Előfizető tápegység csere díjat köteles fizetni.

Tápkábel csere díj

A set top box tápkábel nem rendeltetésszerű használatból eredő meghibásodása (rongálás) esetén a Szolgáltató térítés ellenében biztosít csere tápkábelt, amelyet a az Előfizető kérése esetén a helyszínre kiszállít és beszerel. A szolgáltatásért az Előfizető tápegység csere díjat köteles fizetni.

7.1.3. Kedvezményes feltételekre vonatkozó rendelkezések

7.1.3.1. Általános rendelkezések

Határozott tartamú szerződés esetén az Előfizető a Szolgáltató által biztosított kedvezményes feltételekre tekintettel vállalja, hogy a szerződés határozott tartamán belül a szerződését nem szünteti meg. Amennyiben az Előfizető a szerződést a határozott tartam lejára előtt szünteti meg, illetőleg díjtartozás vagy az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott egyéb ok miatt a Szolgáltató az előfizetői jogviszony felmondására kényszerül, úgy az Előfizető kötbér fizetésére köteles. A kötbér mértékére vonatkozó rendelkezések a 7.5. pontban találhatók.

7.1.3.2. Telepítési díjra vonatkozó kedvezmény

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által a telepítési díjra biztosított kedvezményre tekintettel köt határozott tartamú szerződést, a telepítési díjból adott kedvezmény összegét a Szolgáltató kötbérként érvényesítheti a 7.5. pontban szabályozott számítási mód szerint.

7.1.3.3. Díjcsomagra vonatkozó kedvezmény

Díjcsomagra vonatkozó határozott tartamú szerződés esetén, ha az Előfizető a határozott tartam alatt bármely más díjcsomagot kíván igénybe venni, úgy kötbérként a 7.5. pontban meghatározott mértékű összeg megfizetésére köteles. A határozott tartamon belül ugyanazon díjcsomag határozatlan tartamú változatára történő váltás is szankcionált.

7.1.3.4. A szerződés módosítása

Ha az Előfizető a szolgáltatás áthelyezését kéri, s az áthelyezést a Szolgáltató biztosítja, az Előfizető a díjcsomagot az új létesítési helyen is igénybe veheti.

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

7.1.4. A szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek

Utólagos telepítési díj

A Szolgáltató utólagos telepítési díjat számít fel,

- amennyiben az Előfizető - egy már működő szolgáltatáshoz - utólagos vételi hely kiépítését kéri;
- vagy amennyiben egy már működő szolgáltatáshoz utólagos beltéri egység (set top box és dekódoló kártya) iránti igény merül fel;
- vagy ha az Előfizető kérésének megfelelően set top box típuscserére (merekvelemes nélküli set top box merekvelemes set top boxra - illetve merekvelemes set top box merekvelemes nélküli set top boxra történő cseréjére) kerül sor.

Az igényelt beltéri egységek számától függően különbözőek lehetnek az utólagos telepítési díjak.

Beltéri egység vissza nem szolgáltatása, vagy megrongálása miatti (Set top box, tartozékok és dekódoló kártya) átalánykártérítés

Amennyiben az Előfizető az eszközöket (set top box, tartozékok, alkatrészek, dekódoló kártya) a szerződés megszűnésekor vagy a szerződés teljes időtartama alatt nem, vagy nem megfelelő műszaki állapotban szolgáltatja vissza, átalánykártérítést köteles fizetni.

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a számszerű átvételt követően a set top box készüléket megvizsgálja, hogy az rendeltetésszerű használatra alkalmas-e.

Amennyiben a készülék rendeltetésszerű használatra nem alkalmas, a Szolgáltató jogosult kártérítést felszámítani.

Házon kívüli áthelyezés díja

Amennyiben az Előfizető érvényes szerződéssel rendelkezik, nincs díjtartozása, és a szolgáltatást olyan más előfizetői hozzáférési ponton kívánja igénybe venni, ahol a Szolgáltató szolgáltatása elérhető, a Szolgáltató az Előfizetőt az új szolgáltatási -hozzáférési helyen, telepítési díj nélkül, áthelyezési díj ellenében a rendszerre kapcsolja.

Műholdas televízió szolgáltatás esetén az áthelyezés díja az 5. sz. Mellékletben kerül meghatározásra, valamint ha a kültéri szett leszerelése és szállítása is szükséges, a Szolgáltató ennek teljes költségét, a kültéri szett leszerelési díját is kiszámlázza az Előfizetőnek.

A beltéri egység(ek)et az Előfizető szállítja át az új szolgáltatási címre. Abban az esetben, ha az Előfizető kéri a beltéri egység(ek) átszállítását, a Szolgáltató beltéri egység szállítási díjat számláz ki.

Átírás díja

A Szolgáltató az előfizetői szerződés átírásáért egyszeri díjat számíthat fel. Az átírás díját az új Előfizetőnek kell megfizetni.

Ügyfélszintű jelszó módosítási díja

A Szolgáltató az ügyfélszintű jelszó módosításáért egyszeri díjat számíthat fel.

Beltéri egység (Set top box és dekódoló kártya) begyűjtési díj

A szolgáltatás rendkívüli felmondással történő megszűnése illetve áthelyezése esetén az Előfizető kérheti a Szolgáltatótól a beltéri egység (ek) el-, illetve átszállítását.

A szállításért a Szolgáltató begyűjtési díjat számláz ki. Előfizető kérésére a Szolgáltató által történő leszerelések a Szolgáltató abban az esetben is kiszámlázza a díjat, ha az Előfizető több beltéri egységből csak az egyiket mondja le, és a továbbiakban is a szolgáltatás Előfizetője marad, vagy ha az Előfizetőnél lévő több szolgáltatásból csak az egyik szolgáltatás szűnik meg, és a továbbiakban a megmaradó szolgáltatás Előfizetője marad.

Szolgáltatás Előfizető kérésére történő szünetelésének visszakapcsolási díja

Amennyiben a szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az Előfizető visszakapcsolási díj fizetésére köteles, kivéve kábeltelevízió szolgáltatásnál, a soros hálózaton nyújtott szolgáltatás igénybevétele esetén.

Korlátozás megszüntetésért fizetendő visszakapcsolási díj

Amennyiben az Előfizető szerződésszegése miatt a Szolgáltató korlátozza a szolgáltatást, a szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az Előfizetőnek visszakapcsolási díjat kell fizetnie.

Kábeltelevízió szolgáltatás esetén fizetendő díjak:

HBO dekóder óvadék díja és kártérítés

Az HBO csatorna vételéhez szükséges szűrőt a Szolgáltató a lakásban helyezi el, a gondos megőrzés biztosítására az Előfizetőtől óvadékot kér. Az óvadék összege az előfizetői szerződés megszűnését illetőleg a HBO csatorna Előfizető által történő lemondását követően – az HBO dekóder visszaszolgáltatása ellenében – visszafizetésre kerül.

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

Amennyiben az Előfizető az HBO dekódert nem, vagy nem megfelelő műszaki állapotban szolgáltatja vissza, átalánykártérítést köteles fizetni. A kártérítés összegével az óvadék összege csökken.

Azon egyedi esetekben, ahol az átalány-kártérítés összege nem fedezi a bizonyíthatóan okozott kárt, a Szolgáltató jogosult további kárigényt érvényesíteni az Előfizetővel szemben.

Műholdas televízió szolgáltatás esetén fizetendő díjak:

Kültéri szett leszerelési díj

A szolgáltatás megszüntetése illetve áthelyezése esetén az Előfizető kérheti a Szolgáltatótól a kültéri szett leszerelését. A leszerelési munkálatokért a Szolgáltató kültéri szett leszerelési díjat számláz ki.

Beltéri egység (Set top box és dekódoló kártya) pótlási díja

A set top box, a set top boxhoz tartozó távirányító és dekódoló kártya nem rendeltetésszerű használatból eredő meghibásodása (rongálás) esetén a Szolgáltató térítés ellenében biztosít csere set top boxot, távirányítót illetve dekódoló kártyát.

7.1.5. A díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, s minden egyéb díj

7.1.5.1. Számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja

Az előfizetői szerződés alapján a Szolgáltató az általa nyújtott szolgáltatásért/szolgáltatásokért havonta állítja ki és küldi meg a számlát, amely tartalmazza az előfizetési és/vagy egyszeri díjakat és/vagy egyéb díjakat. Az Előfizető választása szerint a postai út helyett lehetőség van hiteles elektronikus számlák küldésére a www.tavszamla.hu oldalon, az Előfizető regisztrációját követően a 7.1.5.3. pontban meghatározott részletes feltételek szerint.

A számlázás az igénybe vett szolgáltatásokra vonatkozóan minden hónapban az adott hónap 4. napjától a hónap 20. napjáig történik. A pótszámlázási időszak pedig a hónap 21. napjától a hónap végéig tart. Pótszámlázásra abban az esetben kerül sor, ha a Szolgáltató kiugró számlaértéket tapasztal, vagy az Előfizető hó közben csomagot vált stb. A Szolgáltató a tárgyhavi számlákat minden hónap azonos napján küldi meg az előfizetők részére, az ettől való eltérés az egyes hónapok hosszának különbözőségéből adódhat.

Az előfizetési és havi díjak megfizetése a tárgyhónapban, s a további szolgáltatások díjai pedig az igénybevételnek megfelelően utólag esedékesek.

A Szolgáltató ettől jogosult eltérni az előfizetői szerződésben foglaltak alapján, illetve ha a számla összege nem haladja meg a 2000 Ft-ot. Az Előfizető az előfizetői szerződésében foglaltak alapján, kérheti, hogy a Szolgáltató egy számladokumentumban számlázza ki valamennyi, az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás ellenértékét. Az Előfizető által igénybe vehető egyes kedvezmények esetében a kedvezmények feltétele lehet az igényelt szolgáltatások egy számladokumentum (egy folyószámla) alapján történő igénybe vétele.

A Szolgáltató jogosult az általa nyújtott szolgáltatás igénybevételével együtt saját nevében vásárolt árukat és szolgáltatásokat továbbértékesíteni és továbbszámlázni, valamint az ellenértéket az Előfizetővel szemben érvényesíteni.

A számlákat a Magyar Telekom Nyrt. havonta folyamatosan küldi meg előfizetői részére. A számlaküldés időpontjának Előfizető kérésére történő megváltoztatására nincs lehetőség.

7.1.5.2. Díjfizetési gyakoriság, díjfizetés módja, számlázási időszak

A Szolgáltató havi fizetési gyakoriságot biztosít az Előfizető részére, s az Előfizető havi fizetési gyakorisággal köteles a megkapott számlákat befizetni.

A Szolgáltatónak jogában áll a számlázási időszakot módosítani, amely módosításról az Előfizetőt jelen általános szerződési feltételekben meghatározott módon értesíti.

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

7.1.5.3. Távszámla

Az Előfizetőnek lehetősége van a papíralapú számlaküldés helyett elektronikus számlaküldési módot választani. A Szolgáltató ebben az esetben az Előfizető részére díjkedvezményt adhat.

Az elektronikus számlaküldési módra történő váltáshoz az Előfizetőnek a <http://www.tavszamla.hu> internetes oldalon kell – regisztrációt követően – a Szolgáltatót, mint számlakibocsátót kiválasztania és regisztrálnia. A számlakibocsátói regisztráció során az Előfizető nyilatkozik, hogy az általa megadott fogyasztó azonosítóra vonatkozóan a Távszámla rendszer keretében kíván a Szolgáltatótól (Számlakibocsátótól) az azonosítóhoz tartozó előfizetői szerződés keretében a nyújtott szolgáltatásokról hiteles elektronikus számlát kapni.

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a hozzájáruló nyilatkozata alapján a Szolgáltató (Számakibocsátó) a belépés visszaigazolása után a nyújtott szolgáltatásról kiállított számlát - a számlakibocsátói regisztrációkor megadott fogyasztói azonosítóra, és az ahhoz tartozó előfizetői szerződésre vonatkozóan - már nem papír alapon, hanem elektronikus formában és elektronikus úton teszi elérhetővé az Előfizető részére.

Az elektronikus számlaküldési mód választása esetén az Előfizető hozzájárul, hogy azon általa igénybe vett szolgáltatásokról kiállított számlákat, amelyeket a fogyasztói azonosítók megadásával regisztrált, a Szolgáltató (Számakibocsátó) az elektronikus úton megjelenítő Távszámla rendszer üzemeltetője (a továbbiakban: „Távszámla Szolgáltató”) részére továbbítsa, a személyes adatait a szükséges mértékben megismerhesse és kezelhesse. Hozzájárul továbbá az Előfizető, hogy - amennyiben a Távszámla Szolgáltató és a Szolgáltató (Számakibocsátó) eltérő jogi személyek -, a Szolgáltató (Számakibocsátó) a Távszámla szolgáltatás igénybevételéhez szükséges személyes adatait a Távszámla Szolgáltatójának továbbítsa felhasználás céljából.

Az Előfizető a hiteles elektronikus számla megtekintési lehetőségének megnyílásáról a Távszámla Szolgáltatótól az általa közölt e-mail címre kap értesítést. A kiállított számla hozzáférhetővé tételével és az erre vonatkozó értesítéssel a Szolgáltató (Számakibocsátó) a számla megküldésére vonatkozó kötelezettségének eleget tesz, a számlaküldés jogkövetkezményei ezzel az értesítéssel beállnak. Az értesítést követően a számla megtekintése és a számlában feltüntetett fizetési határidőben történő teljesítése az Előfizető felelőssége. Az Előfizető köteles jelezni a Távszámla Szolgáltató felé az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó Általános Szerződési Feltételekben a számlaküldés hiányának jelzésére szereplő határidőben, hogy a számla megküldéséről ugyanezen Általános Szerződési Feltételekben meghatározott számlázási határidő elteltéig nem kapott értesítést a Távszámla Szolgáltatótól.

A Szolgáltató (Számakibocsátó) az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. számú törvényben, illetve az előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 6/2011. (X.6.) NMHH elnöki rendeletben foglalt tájékoztatási illetőleg értesítési kötelezettségének az elektronikus számlában, illetve az ahhoz csatolt tájékoztatóban, vagy az értesítő e-mailben is eleget tehet, illetve az Előfizető adatkezelési nyilatkozatában foglaltaknak megfelelően a további információkat is eljuttathat az Előfizetőnek. Az elektronikus formában kiállított számla kiegyenlítésére készpénz átutalási megbízást, illetve postai számla-befizetési megbízást (postai csekk) a Szolgáltató (Számakibocsátó) nem küld. Az Előfizető az elektronikus számlázásra vonatkozó nyilatkozatának visszavonásáig az esedékes számlát az általa választott egyéb módon (pl.: banki átutalás, csoportos beszedési megbízás) köteles kiegyenlíteni.

A Szolgáltató (Számakibocsátó) elektronikus hívásrészletezőt abban az esetben biztosít, amennyiben azt az Előfizető a hívásrészletezőre vonatkozó szabályozás szerint igényelte.

Amennyiben a Távszámla Szolgáltató a Szolgáltatót (Számakibocsátót) arról értesíti, hogy az Előfizetővel fennálló jogviszonyát megszüntette, a Szolgáltató (Számakibocsátó) köteles a Távszámla Szolgáltatóval fennálló jogviszony megszűnését követően ismét papíralapú számlát küldeni az Előfizetőnek.

Az Előfizető az adataiban bekövetkezett változásokról a Szolgáltatót (Számakibocsátót) a változás bekövetkeztétől számított legfeljebb 8 napon belül köteles tájékoztatni. Haladéktalanul köteles tájékoztatni továbbá a Számakibocsátót az ellene indult felszámolási-, végelszámolási-, illetve csődeljárásról. A Szolgáltató (Számakibocsátó) az adatok megváltozására vonatkozó Előfizető bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését az Előfizetőtől követelheti.

Amennyiben az Előfizető az elektronikus számlaküldésre vonatkozó nyilatkozatát visszavonja, ez a Szolgáltató (Számakibocsátó) részéről történő visszaigazolásról hatályos, a Szolgáltató (Számakibocsátó) a visszaigazolással egyidejűleg jogosult meghatározni azt a számlázási időszakot, melytől kezdődően elektronikus számla helyett ismét papír alapú számlát tud az Előfizető részére küldeni.

Amennyiben az Előfizetőt jogszabály alapján az elektronikus formában kiállított számla vonatkozásában megőrzési kötelezettség terheli, az Előfizetőnek kell eleget tennie a jogszabályban meghatározott archiválási (megőrzési) előírások betartásával.

7.1.5.3. Egyéb számlázási szabályok

A Szolgáltató a számlán szereplő tételeket a vonatkozó kerekítési szabályok szerint összegzi.

Az egyszeri díjak (pl. telepítési díj) nem szerepelnek a havi folyamatos számlákon, a Magyar Telekom Nyrt. ezekről külön ún. nem folyamatos számlát küld az ügyfél részére.

7.1.5.4. A számlakiegyenlítés határideje, a késedelmi kamat, hibás számla

A számlakiegyenlítés határideje:

A számlák kiküldése postai úton, a számlában a fizetés határidőként feltüntetett beérkezési határidőt, legalább 10 nappal megelőzően történik. A számlán szereplő „beérkezési határidő” megnevezés a számla fizetési határidejét jelenti, amely határidőig a számla ellenértéknek a Szolgáltató számlájára kell érkeznie. A számla összegének beérkezési határideje naptári napban van meghatározva, amely határidő a számla kiküldésétől számított legalább 10 nap.

Amennyiben a számlázási időszakon kívül számla kibocsátása válik szükségessé (pl. egyedi értékhatár elérése esetén) ilyen esetben a számla összegének beérkezési határideje a számla kiküldésétől számított 8 nap.

Amennyiben az Előfizető a számlát a hónap 25. napjáig nem kapja kézhez, ezt 5 napon belül az ügyfélszolgálatnál köteles jelezni. Ha az Előfizető által megadott cím adatok megegyeznek a Szolgáltató által nyilvántartott és a számlázási címként

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

feltüntetett címmel, úgy a Szolgáltató a számlát, annak kiküldését követő 5. munkanapon kézbesítettnek tekinti. A Szolgáltató az Előfizetőnek kiállított számlán szereplő egyenleget elfogadottnak tekinti, amennyiben az Előfizető a számla ellen a fizetési határidő elteltéig nem nyújt be reklamációt.

Az Előfizető, ha a számla összegét a számlán feltüntetett időpontig nem fizeti be, a Szolgáltató jogosult késedelmi kamatot felszámítani, valamint a késedelemmel összefüggő költséget (fizetési felszólítási eljárás díja) kötbérként megfizettetni. Amennyiben az Előfizető a fizetési kötelezettségének nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult díjköteles fizetési felszólításokat küldeni az Előfizető részére követelésének érvényesíthetősége érdekében.

Az Előfizető részéről történő pénzügyi teljesítés, azaz a számla megfizetésének napja az a naptári nap, amikor a számla ellenértéke a Szolgáltatóhoz megérkezik Banki átutalás esetén a teljesítés időpontja az a nap, amikor a pénzüsszeget a Szolgáltató bankszámláján jóváírták.

Jelen ÁSZF-ben a fizetési, befizetési, díjfizetési stb. határidő az adott termékre, szolgáltatásra vonatkozó számlán feltüntetett beérkezési határidőt jelenti. Az egyedi előfizetői szerződésekben a fizetési határidő alatt beérkezési határidőt kell érteni.

A késedelmi kamat számításának módja:

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

- **Egyéni Előfizető esetében** késedelmes fizetés esetén a Szolgáltató évi 13 % késedelmi kamatot számíthat fel. Késedelmi kamatfizetési kötelezettség kezdő napja a számlán feltüntetett befizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg az Előfizető a számlát nem fizeti be. Alaptalan számlareklamáció esetén az Előfizetőt – a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig – késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.
- **Üzleti/intézményi előfizetők esetében** a ki nem egyenlített számla összege után késedelmi kamatként a Szolgáltató a késedelemmel érintett naptári félév első napján érvényes jegybanki alapkamat 8 százalékponttal növelt értékét számítja fel. Az üzleti/intézményi Előfizetőt alaptalan számlareklamáció esetén is – a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig – késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli. A kamat összegét a késedelem időtartamára arányosan kell kiszámítani.

A Szolgáltató hibás számlázása

A Szolgáltató a hibásan felszámított és beszedett díjat az Előfizetőnek a késedelmi kamat mértékével megegyező kamattal növelt értékben jóváírja az Előfizető számláján, vagy külön kérésre visszautalja az Előfizetőnek. Díjvisszatérítés esetén a Szolgáltató kamatfizetési kötelezettségének kezdő napja a számla befizetésének napja.

A Szolgáltató díjvisszatérítés esetén a visszafizetés napjáig járó késedelmi kamat mértékét egyéni előfizetők és üzleti/intézményi előfizetők esetén a fenti szabályoknak megfelelően számítja ki.

A szerződés megszűnésekor a Szolgáltató 100 Ft-nál kisebb összeget nem térít vissza.

7.1.5.5. Az előfizető késedelmes számla kiegyenlítése esetén a Szolgáltató által alkalmazott jogkövetkezmények

Az Előfizető, ha a számla összegét a számlán feltüntetett időpontig nem fizeti be, az alábbi fizetési kötelezettségekre számíthat.

Késedelmi kamat

Jelen ÁSZF 7.1.5.4. pontjában leírtak szerint.

Fizetési felszólítás eljárási díja

A díj mértékét az ÁSZF 5/A Melléklete tartalmazza.

Követeléskezelési díj

Szolgáltató jogosult tartozás esetén jogos követelése behajtása céljából, az általa megbízott és vele szerződéses jogviszonyban álló követeléskezelő társaság részére a hátralékkal rendelkező Előfizetők adatait átadni, továbbá a követeléskezelő társaság eljárásának adminisztrációs költségét kártérítésként az Előfizetőre áthárítani. A követeléskezelési díj mértéke a teljes tartozás 15%-ig terjedhet.

Teljes tartozás a következő tételeket tartalmazhatja:

- az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben fennálló – akár szolgáltatásból, akár a Szolgáltató szolgáltatásaihoz kapcsolódó eszköz, végberendezés vagy készülék részletfizetésre történő vásárlásából eredő - általános forgalmi

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

- adóval együtt (a továbbiakban: bruttó) számított lejárt tartozása,
- az Előfizető által fizetendő kötbér összege, amennyiben az Előfizető a szerződést a határozott tartam lejáratá előtt szünteti meg, illetőleg díjtartozás vagy az Általános szerződési feltételekben meghatározott egyéb ok miatt a Szolgáltató az előfizetői jogviszony felmondására kényszerül, (ÁSZF 7.5. pont)
- késedelmi kamat összege, (ÁSZF 7.1.5.4. pont)
- fizetési felszólítás eljárási díja.

7.2. Díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, Előfizetőt érintő eltérések

Fizetési módok

Az Előfizető számláját készpénzben vagy hitelintézetben keresztül rendezheti az alábbiak szerint:

Készpénzes fizetési mód választásakor a Szolgáltató által kiküldött számla a befizetést szolgáló postai készpénz-átutalási megbízást, illetve postai számla-befizetési megbízást is tartalmazza. Amennyiben az Előfizető a számláját nem a Szolgáltató által kiküldött postai készpénz-átutalási megbízással, illetve postai számla-befizetési megbízással rendezi, az esetlegesen felmerülő bankköltség és egyéb járulékos költségek az Előfizetőt terhelik.

Hitelintézetben keresztüli fizetés történhet:

- Előfizető részéről átutalással (ekkor gondoskodni kell a pénz azonosítására szóló közlemény rovat ügyfélazonosítóval és számlasorszámmal történő kitöltéséről, melyek elmaradásából eredő károkért az Előfizető felel),
- az Előfizető által adott megbízás alapján hitelintézetnél vezetett folyószámláról (csoportos beszedési megbízás)
- az Előfizető esetenként fizethet más korszerű (hitelkártya, Internet) fizetési módokkal, de ezen esetekben gondoskodnia kell a pénz azonosítására szóló közlemény számla sorszámmal történő feltöltéséről (ennek elmaradásából következő károkért az Előfizető viseli a felelősséget).

7.3. Akciók és akciós díjak elérhetősége

A mindenkorai akciók és akciós díjazási feltételek elérhetők a www.telekom.hu és www.uzletitelekom.hu internetes oldalakon és/vagy az ügyfélszolgálati pontokon (személyes, telefonos).

7.4. Kártérítési eljárás szabályai

7.4.1. Felelősség, kártérítés, elévülés

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

A Szolgáltató felelőssége a tényleges kárra vonatkozóan is csak 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.

Az előfizetői szerződésből származó polgári jogi igények egy év alatt évülnek el, melyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés esetén azok bekövetkezésétől kell számítani. A felek egymásnak küldött fizetési felszólítása az elévülést megszakítja.

7.4.2. Vis maior

Az előfizetői szerződés szempontjából vis maiornak számít, és nem tartozik sem a Szolgáltató, sem az Előfizető felelősségi körébe:

- háborús cselekmények, szabotázs, lázadás, robbantásos merénylet
- vagy más szükséghelyzet, elemi csapás, tűzvész,
- munkabeszüntetés, valamint a honvédelmi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés

Ezek az esetek a szerződő feleket a szerződésben vállalt kötelezettségeik teljesítésében korlátozzák vagy gátolják, és ennek eredményeképpen véletlen módon vagyoni vagy nem vagyoni kárt következnek be.

7.4.3. A kártérítési eljárás

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

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

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

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

7.5. Kötbér meghatározása, mértéke és módjai

Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést

- felmondja a határozott időtartam lejárta előtt, vagy
- az előfizetői szerződés az Előfizető érdekkörében felmerülő okból szűnik meg, illetőleg
- a Szolgáltató a 2003. évi C. sz. tv-ben meghatározott okból az Előfizető szerződésszegő magatartása miatt az előfizetői szerződés felmondására kényszerül, a Szolgáltató kizárólag az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti kötbérként, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet.

Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet, a szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

A Szolgáltató az előfizetői jogviszonynak az Előfizető halála miatti megszűnése miatt kötbért nem érvényesít.

A **díjcsomag havidíjából** a határozott tartamú szerződéskötésre tekintettel biztosított kedvezmény esetén a kötbér mértéke megegyezik az Előfizető által a szerződés megszűnéséig igénybevett havi díjkedvezménnyel.

Amennyiben Előfizető a hozzáférésre, illetve más szolgáltatásra/díjcsomagra vonatkozóan is a jogviszony fenntartására határozott idejű szerződéssel rendelkezik, a jelen pont szerinti fizetési kötelezettség az Előfizetőt nem mentesíti a hozzáférésre/más szolgáltatásra/díjcsomagra kötött szerződésében az idő előtti felmondás esetére kikötött jogkövetkezmények Szolgáltató általi érvényesítésétől.

A **telepítési díjból** a határozott tartamú szerződéskötésre tekintettel biztosított kedvezmény esetén a kötbér mértéke a szerződés határozott tartamából szerződésszerűen eltöltött tartamhoz igazodik, a telepítési díjból kapott kedvezményt az Előfizető havonta csökkentett összegben köteles kötbérként megfizetni a szerződés első 12 hónapjában (a kötbérként visszafizetendő kedvezmény a határozott tartam első hónapjában történő felmondás esetén a legmagasabb, míg a tartam utolsó hónapjában a legalacsonyabb).

A határozott tartamú szerződés lejárat előtti megszüntetéséhez fűzött jogkövetkezményt a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől kell számítani.

8. A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

Jelen szolgáltatás vonatkozásában ez a pont nem értelmezhető.

9. A szerződés időtartama

9.1. A szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei

Az e pont szerinti egyes rendelkezések alkalmazása az üzleti előfizetők esetében nem kötelező, az eltérő szabályozást az egyedi Előfizető szerződés tartalmazhatja.

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

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

A határozott időtartamú szerződés egyéni előfizetők esetében legfeljebb 24 hónapra köthető meg, a szerződés tartamát a felek az egyedi előfizetői szerződésben határozzák meg.

A határozott időtartamú előfizetői szerződés esetén a felek megállapodnak, hogy amennyiben a határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnését követően az Előfizető továbbhasználja a Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatást, az új előfizetői szerződés határozatlan időtartamú lesz, amelynek feltételei megegyeznek az Előfizető által használt díjcsomagnak határozatlan időtartamra vonatkozó változatának igénybevételi feltételeivel.

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

Határozott tartamú szerződés esetén a felek vállalják, hogy az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott határozott tartamon belül az igényelt szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződését/szerződéseit nem szünteti meg.

Az átirás, áthelyezés, kategóriaváltás az előfizetői rendes felmondás körébe esik, erre tekintettel a határozott tartamú előfizetői szerződés lejárat előtti felmondásához fűzött jogkövetkezmények alkalmazhatóak, amennyiben erre vonatkozóan jelen ÁSZF vagy az egyedi előfizetői szerződés eltérő rendelkezést nem tartalmaz.

A határozott idő a szolgáltatás létesítésekor indul, kivéve, ha az adott szolgáltatásra vonatkozó szerződéses feltételek a határozott időtartamot megelőzően kipróbálási időszakot biztosítanak. Ez utóbbi esetben a határozott idő a kipróbálási időszak lejártát követő napon indul. Már létesített szolgáltatásra vonatkozó szerződésmódosítás, csomagváltás esetén, amennyiben annak teljesítése nem igényel műszaki létesítést, a határozott idő a megrendelés rögzítésétől kezdődik. Ahol az előfizetői szerződés, vagy az ahhoz kapcsolódó bármely szerződés-kiegészítés, módosítás, nyilatkozat hűségidőt, elkötelezettségi időt tartalmaz, azt a felek határozott tartamú szerződésnek tekintik, s arra a határozott tartamú szerződésre vonatkozó szabályozás vonatkozik.

A szolgáltatás nyújtásának feltételeit az ÁSZF 2. pontja, a korlátozás és szüneteltetés eseteit az ÁSZF 5. pontja tartalmazza, míg szolgáltatás megszüntetésére vonatkozó szabályozás az ÁSZF 12. pontjában egységesen került kialakításra.

A határozott időtartamú előfizetői szerződés a meghatározott idő elteltével megszűnik. A szerződés megszűnését megelőzően a Szolgáltató köteles az Előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű szerződésből hátralévő napok számáról és a szerződés megszűnésének időpontjáról. A felek a határozott időtartamú előfizetői szerződésben szabadon megállapodhatnak a határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnését követő új előfizetői szerződés szerződéses feltételeiről, amely esetben a létrejövő új szerződés csak határozatlan időtartamú lehet. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.

E bekezdésben foglalt rendelkezések alkalmazásától a felek üzleti előfizetők egyező akarattal eltérhetnek.

Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést felmondja a határozott időtartam lejáta előtt, a Szolgáltató kizárólag az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet.

E bekezdésben foglalt rendelkezések alkalmazásától a felek üzleti előfizetők egyező akarattal eltérhetnek.

A határozott időtartamú szerződésekre vonatkozó néhány eltérő szabályt a következő:

Határozott időtartamú szerződésekre vonatkozó speciális szabályok

- Előfizető kérésére a szolgáltatás határozott időtartamú szerződés esetén is szüneteltethető. Amennyiben 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 határozott időtartamba.
- Áthelyezés** esetén, az áthelyezés miatti szüneteltetés időtartam sem számít bele a határozott időtartamba.
- Átirás:** A határozott tartamú szolgáltatást a Szolgáltató csak abban az esetben írja át, amennyiben az átvállaló Előfizető vállalja, ha a szerződést a határozott idő lejáta előtt szünteti meg, az átadó és az átvállaló Előfizető által a szerződés határozott tartama alatt igénybevett összes kedvezményt, kötbérként megfizeti.
- Az Előfizető **rendkívüli felmondással** élhet a Szolgáltató alábbiakban meghatározott szerződésszegő magatartása miatt:
 - a Szolgáltató az Előfizető hibabejelentéseit követően, a hibát 30 napig nem tudja elhárítani,
 - a műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó Szolgáltató az igénybe vett szolgáltatás csatornakiosztását az Eht. 132. § (2a) bekezdésbe ütközően módosítja.

Ez esetben a Szolgáltató nem követelheti az igénybevetett kedvezménnyel azonos mértékű kötbért sem.

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

A határozott idejű szerződés Előfizető általi rendkívüli felmondása esetén a szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

9.2. Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok

9.2.1. Szerződésmódosítás közös megegyezéssel

Az e pont szerinti rendelkezések alkalmazása az üzleti előfizetők esetében nem kötelező, az eltérő szabályozást az egyedi Előfizető szerződés tartalmazhatja.

A szerződés a felek egyező akaratával bármikor 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 az előírt dokumentumok ellenőrzését is) előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő beérkezésétől számított, legfeljebb 15 napon belül teljesíti, kivéve az áthelyezést. Ettől a Szolgáltató és az Előfizető egyező akaratának hiányában el lehet térni.

A ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződések kivételével a kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat - az Elnök rendeletében meghatározott kivételekkel - csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az előfizető kifejezett, tévőleges magatartással elfogadta.

Az előfizetői nyilatkozattételre nyitva álló határidő az értesítés kézhezvételétől számított 15. nap.

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 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.

Előfizető a Szolgáltató kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó ajánlatát a következő módokon fogadhatja el:

- jelenlévők között, a szolgáltató ügyfélszolgálati irodáiban vagy az értékesítési pontokon tett elfogadó nyilatkozatával;
- postai úton megküldött írásbeli kifejezett nyilatkozatával;
- elektronikus levélben megküldött kifejezett nyilatkozatával;
- szóban kötött szerződés esetén, távollévők között szóban (telefonon) tett nyilatkozatok esetén kifejezett elfogadással;
- egyéb elektronikus hírközlés útján közvetlen elfogadásával;
- előre fizetett szolgáltatás esetén a szolgáltatás megváltozott feltételek szerinti igénybevétele (ráutaló magatartással).
- nyilatkozattétel elmulasztásával, mint ráutaló magatartással, amennyiben a Felek erről az egyedi előfizetői szerződésben erről előzetesen megállapodtak.

Az Előfizető fentiek szerinti elfogadó nyilatkozatával az előfizetői szerződés a Szolgáltató ajánlatában foglalt tartalommal és időpontban módosul.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató előfizetői szerződés módosítására irányuló ajánlatát nem fogadja el, a Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek 12.1.2. pontjában írt rendelkezések figyelembevételével jogosult az előfizetői jogviszony felmondására.

Az Előfizető a megfelelő ügyfélazonosítást követően (ÁSZF 6.4. pontja szerint) jogosult az előfizetői szerződésének módosítására távbeszélő útján is. Ez esetben a szóbeli szerződéskötés szabályai lesznek az irányadók a szerződésmódosításra.

Szerződésmódosítás TV-előfizetésem IPTV alkalmazáson keresztül

Szolgáltató biztosítja az IPTV szolgáltatás Előfizetője részére, hogy meglévő előfizetői szerződését az IPTV-n elérhető TV-előfizetésem IPTV alkalmazáson (a továbbiakban alkalmazás) keresztül az alábbi feltételeknek megfelelően módosíthassa.

- Az IPTV Előfizető az **alapkínálati csomagját** más alkappínálati csomagra módosíthatja ezen alkalmazáson keresztül, amennyiben az alkappínálati csomagra vonatkozó szerződése határozatlan tartamú. Határozott tartamú szerződés

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

esetén az IPTV Előfizető csak másik határozott tartamú csomagra válhat, amely esetben a határozott tartam újból kezdődik. Határozott tartamú szerződéssel igénybevett alapkinálati csomag esetében az IPTV Előfizető határozatlan tartamú szerződéssel igénybe vehető alapkinálati csomagra nem módosíthatja a szerződését ezen az alkalmazáson keresztül.

- A **kiegészítő csomagok** (minicsomagok) esetében, az IPTV Előfizető a meglévő alapkinálati csomagja mellé új minicsomagra vonatkozóan szerződést köthet.
- A Szolgáltató biztosítja, hogy az IPTV Előfizető a **Videotéka** használatára vonatkozóan díjcsomagot vagy bérletet rendeljen ezen alkalmazáson keresztül.

Az alkalmazás használatát jelen ÁSZF-ben szereplő feltételeken túlmenően az alkalmazásban szereplő utasítások, ismertetők, leírások szabályozták, illetve segítik az IPTV Előfizetőt a szerződésmódosítás gyors, egyszerű lebonyolításában.

Az IPTV Előfizető, amennyiben nem kizárólagosan maga veszi igénybe az IPTV szolgáltatást, annak érdekében, hogy kizárólag csak az IPTV Előfizető, mint arra jogosult személy használhassa az alkalmazást, és rendelhessen meg új szolgáltatási csomagokat, PIN kóddal korlátozhatja a Beállítások menüpontban az alkalmazás használatát. Beállított PIN kód esetén, csak a PIN kód megadása után van lehetőség hozzáférni az alkalmazáshoz és azon keresztül az előfizetői szerződés módosítására. Az alkalmazás jogosulatlan használatából eredő összes felelősség az IPTV Előfizetőt terheli.

Amennyiben az IPTV Előfizető az alkalmazáson keresztül módosítja az előfizetői szerződését, a szerződés módosítás napja illetve a szerződésmódosítás teljesítésének napja az a nap, amikor az Előfizető a szerződésmódosítást az alkalmazáson keresztül elvégezte.

Amennyiben az IPTV Előfizető az alkalmazáson keresztül bármilyen okból nem tudja végrehajtani a szerződésmódosítást, az IPTV előfizetőnek lehetősége van a szerződéskötésre vonatkozó szabályoknak megfelelően az ügyfélszolgálaton keresztül a szerződését módosítani.

9.2.2. Egyoldalú szerződésmódosítás

Az e pont szerinti rendelkezések alkalmazása az üzleti előfizetők esetében nem kötelező, az eltérő szabályozást az egyedi Előfizető szerződés tartalmazhatja.

A Szolgáltató az előfizetői szerződést az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően csak az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- a) az egyedi előfizetői szerződésben vagy általános szerződési feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását;
- b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés,
- c) a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás,
- d) a műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételében bekövetkezett változás indokolja a következők szerint:
 - da) az általános szerződési feltételeiben és internetes honlapján az általa kínált díjcsomagokban feltüntette az adott csatorna szerepeltetésének általa vállalt időpontját és ez az időpont letelt, vagy
 - db) az adott médiaszolgáltatás kivételét a kínálatból lakossági felméréseken alapuló nézettségi adatok vagy a médiaSzolgáltatóval kötött szerződéses jogviszony indokolják.
- e) az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az előfizető számára előnyös módon változnak meg,
- f) a Szolgáltató érdekkörében felmerült, azaz belső körülményekben bekövetkezett változás esetén, ha a Szolgáltató helyébe Eht. 133.§-ának megfelelően a Szolgáltató gazdasági társaságokról szóló törvény szerinti átalakulása, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés következtében más Szolgáltató lép.

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

Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire (így különösen a szolgáltatásra vonatkozó alapvető díjszabásra, a szerződés időtartamára és megszüntetésének jogkövetkezményeire, illetve vagy minőségi célértékeire) vonatkozó változtatás.

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 – kivéve új szolgáltatás bevezetése esetén, és ha a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetési díj csökken- az előfizetőket az ÁSZF-ben foglaltak szerint értesíteni, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt.

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést ilyen esetben akkor, ha az előfizetői szerződést a határozott időtartamból eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja a határozott időtartamú előfizetői szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét. Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet, a szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

Ha a Szolgáltató a fentiekben meghatározott esetekben az Előfizetőt a köteles értesíteni, a számlalevél szerinti értesítésnek az alábbi tartalommal kell rendelkeznie:

- a) pontos utalást az általános szerződési feltételek módosított rendelkezéseire;
- b) a módosítások lényegének rövid leírását;
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- d) a közzétett általános szerződési feltételek elérhetőségét;
- e) ha a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatások díját módosítja, vagy a díjban foglalt szolgáltatás mennyiségét csökkenti, akkor a módosított díjat, mennyiséget és a változás összegét, több szolgáltatást tartalmazó díjsomagok esetében szolgáltatásonként elkülönítve;
- f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt (különösen a műsorterjesztés szolgáltatás keretében kínált médiaszolgáltatások összetételében bekövetkező változás esetén az Eht. 132. § (2a) bekezdés szerinti indokot), amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja;
- g) az Előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat.

9.2.3. Az előfizetők értesítése

Ha jogszabály az Előfizető értesítését írja elő és amennyiben a Szolgáltató számlalevelet is küld, a Szolgáltató köteles a számlalevél mellékletében értesíteni az Előfizetőt.

Ha jogszabály az Előfizető értesítését írja elő és a Szolgáltató a szolgáltatás jellegéből adódóan nem köteles számlalevelet küldeni, illetve ha az értesítés számlalevélben történő teljesítésére azért nincs mód, mert az értesítés jogszabály által előírt időpontja a számlalevél Előfizetőnek történő, Szolgáltató általános szerződési feltételei által meghatározott megküldési időpontját megelőzi, a Szolgáltató választása szerint az értesítési kötelezettségének a következő módon tehet eleget:

- a) az Előfizető közvetlen értesítésével, postai úton, az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó módon,
- b) elektronikus levélben az Előfizető által e célra megjelölt e-mail címre;
- c) egyéb elektronikus hírközlés útján, az internetes honlapon történő közzétételre utalással, vagy
- d) az értesítendő előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a Szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is hozzáférhetővé tenni.

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

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

A d) pontban meghatározott értesítési módot a Szolgáltató kizárólag a rendszeres karbantartás, hálózat felújítása stb. miatti szünetelés előtti előzetes tájékoztatásra és az általános szerződési feltételek módosítása esetén szükséges értesítések tekintetében alkalmazhatja.

Nem alkalmazható a d) pontjában meghatározott értesítési mód, ha az előfizetői szerződés tárgyát képező szolgáltatásra irányadó az Előfizető által fizetendő előfizetési díjak és egyéb kapcsolódó díjak – beleértve a szerződés megszűntetésekor esedékes díjakat- az Előfizető számára nyújtott kedvezmények, valamint a költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja változik.

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

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

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

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

Elektronikus számla bemutatási rendszer esetén az Eht. 144. § (3) bekezdése alkalmazásában a számlaértesítő elektronikus levél minősül számlalevélnak.

Az Előfizetőt

- a számlaértesítő elektronikus levélben vagy
- az elektronikus számlában, amennyiben lehetséges a számlaértesítő elektronikus levélben erre történő utalással kell értesíteni.

Az értesítéssel kapcsolatos további előírások

Az elektronikus levelet, SMS-t vagy MMS-t a kézbesítési visszaigazolás napján – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

Amennyiben elektronikus levélben, SMS-ben vagy MMS-ben történő értesítés megtörtént az Előfizető érdekkörében fennálló körülmény miatt nem állapítható meg, az értesítést – az ellenkező bizonyításáig – a Szolgáltató legalább két alkalommal, legalább 5 napos időközzel megtett kézbesítési kísérletét követő napon úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

A postai úton megküldött értesítést a postára adástól számított hetedik napon – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

9.2.4. Díjmódosítás

Az e pont szerinti rendelkezések alkalmazása az üzleti előfizetők esetében nem kötelező, az eltérő szabályozást az egyedi Előfizető szerződés tartalmazhatja.

A Szolgáltató jogosult a díjakat minden évben módosítani a Központi Statisztikai Hivatal által megállapított előző 12 havi fogyasztói árindex mértékének figyelembe vételével. A Szolgáltató abban az esetben is módosíthatja a díjakat, ha a gazdálkodása miatt, illetőleg a szolgáltatást befolyásoló körülmények miatt ez indokolt. Ezek az okok különösen az alábbiak lehetnek:

- üzemeltetési, működési költségek emelkedése,
- programválaszték módosítása, illetve az azzal összefüggő műsordíjak emelkedése,
- hálózat műszaki korszerűsítése.

Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződésben szereplő díjak módosítására, amelyről köteles az előfizetőket a módosítás hatálybalépése előtt 30 nappal értesíteni. Üzleti előfizetőknél ez a határidő 15 nap.

Amennyiben az előfizetői szerződés módosítására díjváltozás miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása – a feleknek az egyedi előfizetői szerződésben rögzített, erre vonatkozó megállapodása esetén –, mint ráutaló magatartás, elfogadásnak minősül abban az esetben, ha a Szolgáltató az Eht. 144. § (3) bekezdésének vagy (4) bekezdés a) vagy b) pontjának megfelelően tett eleget értesítési kötelezettségének.

A módosítás további pontos szabályait a 9.2.1. pont tartalmazza.

9.2.5. Programválaszték (csatornakiosztás) módosítása

Az e pont szerinti rendelkezések alkalmazása az üzleti előfizetők esetében nem kötelező, az eltérő szabályozást az egyedi Előfizető szerződés tartalmazhatja.

Szolgáltató jogosult a műsorkínálatot az előfizetők előzetes értesítése mellett megváltoztatni a 9.2.2. d) pontban meghatározott módon. A Szolgáltató a műsorválasztékot az előfizetői igények figyelembe vételével alakítja ki, s az előfizetői igények mellett – a lakossági felmérésen alapuló nézettségi adatok alapján – figyelembe veszi a műsordíjak gazdasági hatását és a műsorok minőségét jellemzőit.

Üzleti előfizetőknél csatornaváltozás esetén az értesítési határidő 15 nap számlalevélnél, levélben, elektronikus levélben vagy az Eht. 144. § (4) bek.-ben meghatározott módon.

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

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

9.3.1. Átírás általános szabályai

A szolgáltató az előfizető kérésére az alábbiak szerint módosítja az egyedi előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében szerződés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás következik be (átírás).

Az Előfizető írásbeli vagy telefonon tett kérése alapján telepítési díj megfizetése nélkül, az átírási díj megfizetése ellenében az előfizetői szerződést a Szolgáltató átírja. Az átírás díját ÁSZF 5. sz. Melléklete tartalmazza.

Szolgáltató köteles az átírást a kéréstől /a formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napon belül teljesíteni. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, amelynek mértékét a 6.3.5. pont tartalmazza.

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 átdadó és az átvállaló Előfizető adatai az átvállaló Előfizető előfizetői kategóriája (egyéni, vagy üzleti/közületi intézményi).
- az átdadó és az átvevő Előfizető aláírása.

Az egyéni előfizetők közötti átírára telefonon is lehetőség van, a Magyar Telekom hálózatából ingyenesen hívható 1412-es telefonszámon. A hívás alkalmával a feleknek közösen nyilatkozatot kell tenniük az ügyfélszolgálaton megadottak szerint. A beszélgetés hangrögzítésre kerül. A beszélgetést követően Szolgáltató kiküldi az új Előfizetőnek a szerződés megkötéséhez szükséges dokumentumokat (előfizetői szerződés és mellékletei), amelynek 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 átdadó 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 átdadó Előfizetőnek nincs lejárt díjtartozása, illetve az átdadó Előfizető vállalja, hogy az átírás teljesítéséig az átírással érintett állomásra vonatkozó összes kiegyenlítetlen tartozását a Szolgáltató felé a számlán/ számlákon szereplő határidőben teljesíti.
- Abban az esetben, ha az átdadó Előfizető elhalálozott, vagy a jogi személy átdadó 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 átdadó Előfizetőnek az átírással érintett állomásra vonatkozóan az átírás időpontjáig felmerült összes kiegyenlítetlen tartozását a Szolgáltató felé a számlán/ számlákon feltüntetett fizetési határidőben teljesíti.
- Az átírás azon szolgáltatásra, díjcsomagra vonatkozhat, amely az átírás időpontjában is értékesíthető csomag. Ha az adott díjcsomag, szolgáltatás már a szolgáltató által nem értékesíthető, annak átírására nincs lehetőség.
- 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 Előfizetőre vonatkozóan, amennyiben az átírára vonatkozó igény benyújtásától számított 10 munkanapon belül a jelen pontban felsorolt, hiányzó okmányok becsatolása nem történik meg, úgy az átírára vonatkozó igényt a fent szabályozott kivételekkel a Szolgáltató az előfizető értesítése mellett, elutasítja.

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

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

A határozott tartamú szerződés esetén az átírással kapcsolatos speciális szabályozást a 9.1. pont tartalmazza.

9.3.1.1. 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 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 történt 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 - az özvegy ettől eltérő nyilatkozata hiányában - változatlan tartalommal teljesíti.

Öröklés esetén a Szolgáltató nem számít fel átírási díjat.

9.3.1.2. Átírás üzleti Előfizető esetén

Amennyiben az üzleti/intézményi előfizetőnek átalakulása miatt változik az Előfizető személye, a jogutódlás miatti változást, az ezt igazoló eredeti vagy közjegyző/ügyvéd által hitelesített dokumentumok alapján, a Szolgáltató átírásként kezeli.

Az üzleti előfizető jogutódlása esetén a Szolgáltató nem számít fel átírási díjat.

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

Interaktív SAT TV szolgáltatás esetén, a szolgáltatás csak az Internet szolgáltatással együttesen írható át.

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.

9.3.2. 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). Az Előfizető az áthelyezési igényét telefonon, és a Szolgáltató által rendszeresített megrendelőlapra nyújthatja be a Szolgáltatóhoz.

Az áthelyezés azon szolgáltatásra, díjcsomagra vonatkozhat, amely az áthelyezés időpontjában is értékesíthető csomag. Ha az adott díjcsomag, szolgáltatás már a szolgáltató által nem értékesíthető, annak áthelyezésére nincs lehetőség.

A Szolgáltató nem köteles áthelyezni a szolgáltatás hozzáférési pontot az Előfizető kérésére akkor, ha az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn. Az áthelyezési kérelmet a Szolgáltató nem köteles teljesíteni, ha a szolgáltatást az Előfizető szerződésszegése miatt korlátozta mindaddig, amíg az Előfizető a korlátozás okát meg nem szüntette.

Az Interaktív SAT TV szolgáltatás önállóan nem, csak az internet-szolgáltatással együttesen helyezhető át. Amennyiben az internet-hozzáférés nem létesíthető az létesítési új címen, de az Előfizető rendelkezik a Szolgáltató által biztosított olyan internet-szolgáltatással, amely teljesíti a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges feltételeket, akkor az Interaktív SAT TV szolgáltatás áthelyezhető.

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

- a) az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt az általános szerződési feltételekben meghatározott határidőn, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az Előfizető által az áthelyezési igényben

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

- megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 3 hónapon belüli időpontban teljesíti,
- b) az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentést elfogadja és ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 3 hónapot, vagy
 - c) az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja;
 - d) elutasítja az igényt a szolgáltató akkor is, amennyiben az előfizető az áthelyezési igényét a szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén kívüli hozzáférési helyre kéri.

A b) és a c) pont esetén az Előfizető választhat, hogy áthelyezési igényét továbbra is fenntartja-e, vagy megszüntetheti előfizetői jogviszonyát. Ezekben az esetekben a szolgáltató a határozott tartamú előfizetői szerződés idő előtti megszűnése okán az előfizetővel szemben kötbért nem érvényesít.

A Szolgáltató az a) és a b) pont szerinti határidő be nem tartása esetén kötbért köteles fizetni, amelynek mértéke a 6.3.6. pontban került szabályozásra.

Az áthelyezési kérelem beadásakor az Előfizető köteles megadni, hogy a szolgáltatási hozzáférési pontot mely címre kéri. Amennyiben az áthelyezési kérelem beadásakor az Előfizető a létesítési címet megadni nem tudja, a Szolgáltató az áthelyezési igényt elutasítja.

Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői szolgáltatás szünetel, amely időszak alatt az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli.

A Szolgáltató az áthelyezésért áthelyezési díjat számíthat fel, amelynek mértékét az ÁSZF 5.sz. Melléklete tartalmazza.

Nem lehet a jelen pontot alkalmazni, ha egyidejűleg az előfizetői szerződés átírását is kérték. Az előfizetői hozzáférési pont áthelyezése és átírása kölcsönösen kizárják egymást.

Áthelyezés esetén, az áthelyezés miatti szüneteltetés időtartam sem számít bele a határozott időtartamba.

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.

9.3.3. Csomagváltás az Előfizető kérelmére

Az Előfizető a határozatlan időtartamú szerződés tartama alatt, illetve a határozott időtartamú szerződés esetében abban az esetben, ha az a Szolgáltató kifejezetten megengedi, bármikor, kezdeményezheti az Előfizető igényelt programcsomag módosítását, más díjcsomagra, akciós ajánlatra. A módosításra az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó szabályok vonatkoznak.

10. Adatkezelés, adatbiztonság

10.1. A Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés jogcíme, célja és az adatkezelés időtartama tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama

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 az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról 2011. évi CXII. Törvény valamint az egyéb hatályos jogszabályok adat-és titokvédelmi rendelkezéseinek érvényre juttatásához szükségesek.

10.1.1. A személyes adatok kezelésének jogi háttere

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

- Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról 2011. évi CXII. törvény Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvényben (Eht.) foglalt adatvédelmi rendelkezések
- Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény. (a továbbiakban: Eker törvény);

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

- 4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet a nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosítókijelzésre és hívásátírányításra vonatkozó szabályokról
- NMHH elnökének 6/2011. (X.6.) számú rendelete az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól

10.1.2. A személyes adatokkal kapcsolatos fogalmak és értelmezésük

- Személyes adat:** az érintettel kapcsolatba hozható adat - különösen az érintett neve, azonosító jele, valamint egy vagy több fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző ismeret -, valamint az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés;
- 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, feltéve hogy a technikai feladatot az adatokon végzik.
- Adattovábbítás:** ha az adatot meghatározott harmadik személy számára hozzáférhetővé tesz;
- Nyilvánosságra hozatal:** ha az adatot bárki számára hozzáférhetővé tesz;
- Adatkezelő:** az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely önállóan vagy másokkal együtt az 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;

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

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 értelmezhetők. Ennek ellenére a jelen ÁSZF 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 személyes adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés időtartama
1. Természetes személy Előfizető születési neve, születési helye, és ideje, anyja neve, valamint címe (lakóhelye, tartózkodási helye)	6/2011 (X.6.) sz. NMHH elnöki rendelet	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése,	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap.
	157. § (10) bekezdés		
	Számviteli tv.	b) Hatósági adatszolgáltatás, c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	b) Szerződés megszűnését követő 1 év/elévülés + 30 nap. c) A szerződés megszűnését követő 8 év 30 nap.

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

A személyes adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés időtartama
2/a Az Előfizető születési helye és ideje, az Előfizető anyja neve	6/2011 (X.6.) sz. NMHH elnöki rendelet 157. § (10) bekezdés 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/elévülés + 30 nap. c) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap.
2/b. korlátozottan cselekvőképes természetes személy esetén a törvényes képviselő 1-2. pont alatti adatai	6/2011 (X.6.) sz. NMHH elnöki rendelet Eht. 157. § (10) 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 /elévülés+ 30 nap. c) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap.
3. Az Előfizető számlázási címe(amennyiben eltér a lakhelytől) és bankszámlaszáma	6/2011 (X.6.) sz. NMHH elnöki rendelet 157. § (10) bekezdés 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/elévülés + 30 nap. c) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap.
4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítési címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől)	6/2011 (X.6.) sz. NMHH elnöki rendelet 157. § (10) bekezdés	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/elévülés + 30 nap.
5. Kapcsolattartó személy neve és telefonszáma	Kapcsolattartó hozzájárulása	Az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	Az előfizetői szerződés megszűnését követően az adat kezelésével összefüggésben a szerződésből eredő követelés elévüléséig, vagy a hozzájáruló nyilatkozat visszavonását követő 1 évig/elévülésig.
6. 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.

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

A személyes adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés időtartama
7. Az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma	Eht. 157. § (2) bekezdés d) pont Eht. 157. § (10) bekezdés Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése b) Hatósági adatszolgáltatás c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) az érintett követelés elévüléséig + 30 nap c) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap.
8. A díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok	Eht. 157. § (2) bekezdés h) pont Eht. 157. § (10) bekezdés	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése b) Hatósági adatszolgáltatás	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap b) az érintett követelés elévüléséig + 30 nap
9. Az szolgáltatás igénybevételének időpontja	Eht. 157. § (2) bekezdés g) pont Eht. 157. § (10) 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/elévülés + 30 nap. c) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap.
10. Tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának az eseményei	Eht. 157. § (2) bekezdés i) pont Eht. 157. § (10) bekezdés	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése b) Hatósági adatszolgáltatás	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap b) az érintett követelés elévüléséig + 30 nap
11. Az Előfizető és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok	Eht. 157. § (2) bekezdés j) pont Eht. 157. § (10) bekezdés 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) Az érintett követelés elévüléséig + 30 nap c) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap.
12. 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 Eht. 157. § (10) bekezdés	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése b) Hatósági adatszolgáltatás	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap b) b) Az érintett követelés elévüléséig + 30 nap
13. 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 + 8 nap.

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.

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

Az Előfizető hozzájáruló nyilatkozatának módosítására, illetőleg visszavonására a 11. pont ad iránymutatást.

Tartozásra vonatkozó adatok kezelése a fizetőképességi vizsgálat lefolytatása céljából

Ha az előfizető a Szolgáltatóval szemben fennálló – akár szolgáltatásból, akár a Szolgáltató szolgáltatásaihoz kapcsolódó eszköz, végberendezés vagy készülék részletfizetésre történő vásárlásából eredő - általános forgalmi adóval együtt (a továbbiakban: bruttó) számított 20 000,- Ft-ot meghaladó lejárt tartozással rendelkezik, vagy korábbi 20 000,- Ft-ot meghaladó tartozását csak jelentős késedelemmel egyenlítette ki, és az Előfizetői szerződést a szolgáltató a díjfizetési kötelezettség elmulasztása miatt szüntette meg, úgy a tartozásra vonatkozó adatokat a Szolgáltató 5 évig őrzi meg kimondottan a fizetőképesség vizsgálat lefolytathatósága céljából.

10.1.4. Az Előfizető személyes adatainak átadása

Az Előfizető személyes adatok átadhatóak:

- azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik (Eht 157. § (9) a.),
- bármely országos tudakozó Szolgáltatóknak - az Előfizető hozzájárulásától függően - az Előfizető nevét, lakcímének a Szolgáltatóval nyilvánosságra hozatal céljából közölt részét és kapcsolási számát. Az átadott információk csak az egyetemes tudakozó szolgáltatáshoz használhatók fel (Eht 146. §),
- a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére a Szolgáltató megbízása alapján jogi képviselő valamint jogszabály alapján jogosult szervek részére (Eht 157. § (9) b.),
- az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából kérelemre, (Eht 157. § (10))
- a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak (Eht 157. § (9) c.),
- ha az érintett elháríthatatlan okból nem képes hozzájárulását megadni, az érintett vagy más személy létfontosságú érdekeinek védelme, vagy a személyek életét, testi épségét vagy javait fenyegető veszély elhárítása vagy megelőzése érdekében, az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv részére (Eht. 157. § (9) d., és az Info tv. 6. § (2)),
- a Magyar Nemzeti Banknak a bennfentes kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése ügyében, illetve vállalatfelvásárlásra vonatkozó szabályok betartásának ellenőrzése érdekében indított eljárás keretében (Eht. 157. § (8)),
- az Előfizető előzetes beleegyezésével közvélemény kutatás céljából közvélemény kutató cégeknek (Eht 157. § (4)),
- az Eht. 158. §-a szerint közös adatállományba a 158. § alapján arra jogosult elektronikus hírközlési Szolgáltatóknak (részletek a 4.2. pont alatt)

10.1.5. A személyes adatok kezelésével kapcsolatos alapvető szolgáltatói kötelezettségek

10.1.5.1. A szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából kezelheti a felhasználó, illetve előfizető azonosításához szükséges és elégséges személyes adatot. (Eht. 154 § (1))

10.1.5.2. A szolgáltató a díjak számlázása céljából kezelheti az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos olyan személyes adatot, amely a díj meghatározásához és a számlázáshoz szükséges és elégséges, így különösen a szolgáltatás igénybevételének időpontjára, időtartamára és helyére vonatkozó adatot. (Eht. 154 § (2))

10.1.5.3. A szolgáltató a szolgáltatás nyújtása céljából kezelheti az azonosító és egyéb személyes adaton túl azon személyes adatot, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges. (Eht. 154 § (3))

10.1.5.4. A szolgáltató csak úgy választhatja meg és minden esetben úgy üzemeltetheti az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket, hogy biztosítani tudja, hogy személyes adat kezelésére csak akkor kerüljön sor, ha ez a szolgáltatás nyújtásához és az e törvényben meghatározott egyéb célok teljesüléséhez elengedhetetlenül szükséges. (Eht. 154 § (4))

10.1.5.5. A szolgáltató a kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzését követően haladéktalanul törli, ha a szolgáltatónál valamely 10.1.5.1.-10.1.5.3. pontokban nem említett célból történő adatkezelésre került sor. (Eht. 154 § (5))

10.1.5.6. Az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása nem tehető függővé az igénybevevőnek valamely) 10.1.5.1.-10.1.5.3. pontokban nem említett célból történő adatkezeléshez való hozzájárulásától. (Eht. 154 § (6))

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

10.1.5.7. Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvényben meghatározott tájékoztatáson kívül a szolgáltatónak biztosítania kell, hogy a felhasználó az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele előtt és az igénybevétel során bármikor megismerhesse, hogy a szolgáltató mely adatkezelési célokból milyen személyes adatokat kezel (Eht. 154. § (7) bekezdés).

10.1.5.8. Titoktartás üzleti előfizetőkkel kötött szerződések esetén

Szolgáltató, Előfizető vállalják, hogy az egyedi előfizetői szerződéssel annak teljesítésével kapcsolatban tudomásukra jutott minden információt, mint üzleti titkot szigorúan bizalmasan kezelnek. Üzleti titok a gazdasági tevékenységhez kapcsolódó minden olyan tény, információ, megoldás vagy adat, amelynek nyilvánosságra hozatala, illetéktelenek által történő megszerzése vagy felhasználása a jogosult jogszerű pénzügyi, gazdasági vagy piaci érdekeit sértené, vagy veszélyeztetné.

Az így megszerzett információt külső harmadik személyek részére csak a másik Fél erre vonatkozó kifejezett és előzetes írásbeli engedélye alapján teheti bármilyen módon hozzáférhetővé.

A Szolgáltató titoktartási kötelezettsége szempontjából nem minősül illetéktelen harmadik személynek a Deutsche Telekom AG. (DTAG),

A Magyar Telekom Csoport tagvállalatai tekintetében :

- Dataplex Infokommunikációs Infrastruktúra Szolgáltató és Ingatlanhasznosító Kft.
- IQSYS Informatikai és Tanácsadó Zrt.
- KFKI Rendszerintegrációs Zrt.
- Pro-M Professzionális Mobilrádió Zrt.
- Daten Kontor Csoport
- ISH Informatika Kft
- A fenti társaságok általános jogutóda, jogutódai

A szerződésszegő fél a titoktartási kötelezettség megsértése esetén a jogosult felmerült igazolt teljes kárát köteles megtéríteni.

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

10.2.1. Adatbiztonság

10.2.1.1. A Szolgáltató műszaki és szervezési intézkedésekkel gondoskodik a szolgáltatás biztonságának, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása során kezelt előfizetői személyes adatok védelméről. (Eht. 156 § (1))

10.2.1.2. A személyes adatok megsértésének az észlelése esetén az elektronikus hírközlési szolgáltató haladéktalanul köteles azt a Hatóságnak bejelenteni. A Szolgáltató olyan nyilvántartást vezet a személyes adatok megsértésének eseteiről, amely tartalmazza az ilyen esetek lényeges körülményeit, hatásait, valamint az Szolgáltató által megtett korrekciós intézkedéseket is. A nyilvántartás csak az említett cél eléréséhez szükséges információkat tartalmazza. (Eht. 156 § (3))

10.2.1.3. Az előfizetői személyes adatok megsértését jelenti a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtásával összefüggésben továbbított, tárolt, vagy más egyéb módon kezelt vagy feldolgozott személyes adatok véletlen, vagy jogellenes kezelése vagy feldolgozása, így különösen megsemmisítése, elvesztése, módosítása, jogosulatlan felfedése, nyilvánosságra hozatala, vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférés. (Eht. 156 § (2))

10.2.1.4. Ha a személyes adatok megsértése várhatóan hátrányosan érinti az Előfizető vagy más magánszemély személyes adatait vagy magánéletét, akkor az elektronikus hírközlési szolgáltató erről az előfizetőt vagy magánszemélyt is indokolatlan késedelem nélkül köteles értesíteni. Az értesítést a szolgáltató a személyes adatok megsértésének észlelésétől számított 48 órán belül szükség szerint elektronikus levélben vagy telefonon és a szolgáltató honlapján közzétett tájékoztatás formájában köteles teljesíteni. Nem szükséges az előfizetők honlapon történő értesítése, ha a személyes adatok megsértése az érintett szolgáltató előfizetőinek 0,01%-ánál kevesebb előfizetőt érint.

Nem kell az érintett előfizetőt vagy magánszemélyt értesíteni a személyes adataival való visszaélésről, ha az elektronikus hírközlési szolgáltató a Hatóságnak kielégítően igazolni tudja, hogy végrehajtotta a megfelelő technikai védelmi intézkedéseket, vagy, hogy ezen intézkedéseket alkalmazták a biztonság sérelmével érintett adatok tekintetében. Az ilyen technológiai védelmi intézkedéseknek értelmezhetetlenné kell tenniük az adatokat az azokhoz való hozzáféréshez engedéllyel nem rendelkező személyek számára (Eht. 156. § (5) bekezdés, 4/2012. NMHH rendelet 5. §).

Az értesítésnek tartalmaznia kell:

- a) a személyes adatok megsértésének vélelmezett időpontját;
- b) a jogsértéssel érintett személyes adatok körét;
- c) azokat az elérhetőségeket, ahol az előfizetők, illetve más magánszemélyek a személyes adatok megsértésével kapcsolatban további felvilágosítást kérhetnek;

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

- d) a személyes adatok megsértésének várható következményeit;
 e) a személyes adatok megsértése hátrányos következményeinek enyhítése érdekében tervezett intézkedéseket;
 f) amennyiben az előfizető vagy más magánszemély értesítésekor a szolgáltató a személyes adatok megsértését a Hatóságnak már bejelentette, úgy annak megtörténtét is (4/2012. NMHH rendelet 5. §).

10.2.1.5. Az elektronikus hírközlési szolgáltatók kötelesek olyan nyilvántartást vezetni a személyes adatok megsértésének eseteiről, amely tartalmazza az ilyen esetek lényeges körülményeit, hatásait, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltató által megtett korrekciós intézkedéseket is. A nyilvántartásnak minden olyan tényre és körülményre ki kell terjednie, amely alapján a Hatóság ellenőrizni képes, hogy az elektronikus hírközlési szolgáltató a (5) bekezdés rendelkezéseinek megfelelt-e, vagy sem. A nyilvántartás csak az említett cél eléréséhez szükséges információkat tartalmazza (Eht. 156. § (4) bekezdés).

10.2.1.6. Az érintett előfizetők vagy magánszemélyek értesítésére irányuló szolgáltatói kötelezettség sérelme nélkül - amennyiben a szolgáltató még nem értesítette az előfizetőt vagy magánszemélyt a személyes adatok megsértéséről - a Hatóság, a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság véleményének kikérését követően, kötelezheti erre, miután megfontolta a biztonság megsértésének várható hátrányos hatásait (Eht. 156. § (6) bekezdés).

10.2.1.7. A műszaki és szervezési intézkedéseknek - figyelembe véve a legjobb gyakorlatot és a meghozandó intézkedések költségeit - a szolgáltatónál, a hálózat egységességével és a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatban jelentkező kockázatoknak megfelelő biztonsági szintet kell nyújtaniuk. (Eht. 156. § (9) bekezdés).

10.2.1.7. A Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát veszélyeztető, a Szolgáltató által megtett műszaki és szervezési intézkedések ellenére fennmaradó, ismert kockázatokról és a védelem érdekében az Előfizető által tehető intézkedésekről. (Eht. 156. § (10) bekezdés).

10.2.1.8. Ha a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a Szolgáltató ügyfélszolgálatán és internetes honlapján haladéktalanul tájékoztatja az Előfizetőt a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében az Előfizető által tehető intézkedésekről, és azok várható költségeiről. A szolgáltató által nyújtott tájékoztatásért külön díj nem kérhető az előfizetőtől. A szolgáltató által nyújtott tájékoztatás nem mentesíti a szolgáltatót a védelem érdekében teendő, a hálózat egységességével és a szolgáltatás megszokott biztonsági szintjének visszaállítása érdekében szükséges intézkedések megtétele alól. (Eht. 156. § (11) bekezdés).

10.2.1.19. § (1) A Szolgáltató köteles az adatkezelési műveleteket úgy megtervezni és végrehajtani, hogy az e törvény és az adatkezelésre vonatkozó más szabályok alkalmazása során biztosítsa az érintettek magánszférájának védelmét. Szolgáltató köteles gondoskodni az adatok biztonságáról, köteles továbbá megtenni azokat a technikai és szervezési intézkedéseket és kialakítani azokat az eljárási szabályokat, amelyek e törvény, valamint az egyéb adat- és titokvédelmi szabályok érvényre juttatásához szükségesek (Info. Tv. 7. § (1)-(2) bekezdések).

10.2.1.20. Az adatokat megfelelő intézkedésekkel védeni kell különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés, továbbá az alkalmazott technika megváltozásából fakadó hozzáférhetetlenné válás ellen. A különböző nyilvántartásokban elektronikusan kezelt adatállományok védelme érdekében megfelelő technikai megoldással biztosítani kell, hogy a nyilvántartásokban tárolt adatok - kivéve ha azt törvény lehetővé teszi - közvetlenül ne legyenek összekapcsolhatók és az érintetthez rendelkezhetők (Info. tv. 7. § (3)-(4) bekezdések).

10.2.1.21. A személyes adatok automatizált feldolgozása során a Szolgáltató további intézkedésekkel biztosítja

- a) a jogosulatlan adatbevitel megakadályozását;
 b) az automatikus adatfeldolgozó rendszerek jogosulatlan személyek általi, adatátviteli berendezés segítségével történő használatának megakadályozását;
 c) annak ellenőrizhetőségét és megállapíthatóságát, hogy a személyes adatokat adatátviteli berendezés alkalmazásával mely szerveknek továbbították vagy továbbíthatják;
 d) annak ellenőrizhetőségét és megállapíthatóságát, hogy mely személyes adatokat, mikor és ki vitte be az automatikus adatfeldolgozó rendszerekbe;
 e) a telepített rendszerek üzemzavar esetén történő helyreállíthatóságát és
 f) azt, hogy az automatizált feldolgozás során fellépő hibákról jelentés készüljön (Info tv. 7. (5) bekezdés)..

10.2.1.22. Szolgáltatónak az adatok biztonságát szolgáló intézkedések meghatározásakor és alkalmazásakor tekintettel kell lenni a technika mindenkori fejlettségére. Több lehetséges adatkezelési megoldás közül azt kell választani, amely a személyes adatok magasabb szintű védelmét biztosítja, kivéve, ha az aránytalan nehézséget jelentene a Szolgáltatónak (Info. tv. 7. § (6) bekezdés).

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

10.2.2. Gyermezkár

A Gyermezkár (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.

10.2.3. 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.

10.3. A hívások megfigyelése, rögzítése

10.3.1. A telefonos ügyfélszolgálatra érkező, előfizetői jogviszonyt érintő előfizetői megkeresésekről, bejelentésről, panaszokról a szolgáltató hangfelvételt készít, amelyet visszakereshető módon megőriz. A megőrzés időtartama a hibabejelentések és minden egyéb előfizetői jogviszonyt érintő ügyfélszolgálati hívás esetében legalább 1 év.

A Szolgáltató a hangfelvételeket egyedi azonosítóval látja el, amely azonosító számról a hangfelvétel rögzítését követően tájékoztatja az Előfizetőt. A Szolgáltató az azonosító szám megjelölése esetén biztosítja az Előfizető számára a hangfelvétel kiadását, a következők szerint:

Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvény szerinti tájékoztatási kötelezettség teljesítése keretében a szolgáltató köteles az ügyfélszolgálat által bonyolított telefonos beszélgetésről készített hangfelvételnek az érintett előfizető általi visszahallgatását – kérésre – a szolgáltató által biztosított ügyfélszolgálati helyiségben lehetővé tenni. A hangfelvétel másolatát a szolgáltató köteles az előfizető kérelmére 30 napon belül, vagy a Hatóság felhívására a felhívásban megjelölt határidőn belül rendelkezésre bocsátani. Az előfizető részére előfizetői bejelentésenként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani. (6/2011. (X.6.) NMHH elnöki rendelet 10. §). Amennyiben az ügyfél ugyanabban a tárgyban tesz több alkalommal bejelentést, kizárólag az első bejelentéséről készült hangfelvétel másolatára vonatkozik a jelen bekezdése szerinti ingyenesség.

Amennyiben az Előfizető a hangfelvétel kiadására vonatkozó kérésénél az azonosító számot nem tudja megjelölni, a Szolgáltató jogosult a hangfelvétel kiadását megtagadni.

Amennyiben az Előfizető a hangfelvétel kiadására vonatkozó kérésénél az azonosító számot nem tudja megjelölni, a Szolgáltató jogosult a hangfelvétel kiadását megtagadni.

10.3.2. A Szolgáltató a beszélgetésről rögzített hanganyagot szükség esetén az Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése során a hibabejáratoló eljárás részeként a tárolási időn belül felhasználhatja. A hívó felet ezen tényről a Szolgáltató minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. A Szolgáltató a rögzített hibabejelentéseket a rögzítést követő 1 évig tárolja. (Eht 141. § (1))

10.4. Közös adatállomány

10.4.1. A Szolgáltató a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése céljából jogosult jelen Üzletszabályzat V. fejezete szerint jogszerűen kezelhető adatok köréből az Előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az adatátadásnak az 10.3.3. pont szerinti indokáról szóló tájékoztatást másik Szolgáltatónak átadni vagy attól átvenni, illetőleg - azzal az adattartalommal - közös adatállományt létrehozni. (Eht 158. § (1))

10.4.2. A Szolgáltató az 10.3.1. pontban meghatározott célból csak az alábbi Előfizetői adatokat adhatja tovább:

- az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
- természetes személy Előfizető esetén az Előfizető (születési) neve, anyja születési neve, születési helye és ideje;
- nem természetes személy Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma, valamint az Előfizető bankszámlaszáma;
- a szerződés tartama. (Eht 158. § (2)), (Eht. 129. § (6) b) – f))

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

10.4.3. A Szolgáltató az Előfizető adatait abban az esetben adhatja át, illetve az adatok akkor kerülhetnek be a közös adatállományba, ha

- a) számlatartozás miatt a Szolgáltató az Előfizetői szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az Előfizető számára részben vagy egészben korlátozta, vagy
- b) számlatartozása miatt a Szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az Előfizető ellen, illetve az Előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy
- c) az igénylő, illetve az Előfizető kár okozása érdekében a Szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen). (Eht 158. § (3))

10.4.4. A Szolgáltató az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatja az adatátadás tényéről. (Eht 158. § (4))

10.4.5. A közös adatállomány kezelésére, annak időtartama tekintetében az 5.1.12. a)-d) pontjaiban foglaltak alkalmazandók. Az adatok kizárólag a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetőleg a közös adatállomány létrehozatala céljára használhatók fel. (Eht 158. § (5))

10.4.6. Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a Szolgáltató haladéktalanul intézkedik az Előfizető adatainak a közös adatbázisból történő törlése iránt, és értesítést küld a korábban értesített Szolgáltatóknak és az érintett Előfizetőnek a törlés tényéről. (Eht 158. § (6))

10.4.7. Az adatállományból adatot igényelhet

- a) a Szolgáltató, kizárólag az 10.3.1. pont szerinti célra,
- b) az 5.1.9. a), c)-e) pontokban foglalt szerv, illetve hatóság,
- c) bármely fogyasztó (Eht 188. § 28.) annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatot tartalmaz. (Eht 158. § (7))

10.5. Az adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatási, vagy piackutatási célra

10.5.1. Az emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszer vagy előfizetői kapcsolat létrehozására szolgáló más automatizált eszköz az Előfizető tekintetében csak akkor alkalmazható közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- és piackutatás céljára, ha ehhez az Előfizető előzetesen hozzájárult. (Eht. 162. (1)) Kizárólag automatizált adatfeldolgozással az érintett személyes jellemzőinek értékelésén alapuló döntés meghozatalára csak akkor kerülhet sor, ha a döntést valamely szerződés megkötése vagy teljesítése során hozták, feltéve hogy azt az érintett kezdeményezte, vagy olyan törvény teszi lehetővé, amely az érintett jogos érdekeit biztosító intézkedéseket is megállapítja. Az automatizált adatfeldolgozással hozott döntés esetén az érintettet - kérelmére - tájékoztatni kell az alkalmazott módszerről és annak lényegéről, valamint az érintettnek álláspontra kifejtésére lehetőséget kell biztosítani (Info. tv. 11. § (1)-(2) bekezdések).. Az emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszer az előfizető tekintetében csak akkor alkalmazható közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatási célra, ha ehhez az előfizető előzetesen hozzájárult. A már meglévő előfizetői hozzájárulás esetén a szolgáltató az előfizető hozzájárulását megadottnak tekintheti, de kizárólag saját hasonló termékek vagy szolgáltatások tekintetében, és csak akkor, ha az előfizető elektronikus elérhetőségi adatait a szolgáltató a jogszabályokban foglaltaknak megfelelően szerezte meg. A szolgáltatónak biztosítani kell az előfizető számára, hogy az előzetesen adott hozzájárulását bármikor költségmentesen és egyéb más hátrány nélkül visszavonhassa (Info. tv. 15. §).

10.5.2. Tilos közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás, valamint a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (a továbbiakban: Grt.) 6. §-ának hatálya alá nem tartozó közvetlen üzletszerzés, illetve egyéb, a Grt. szerinti reklámnak nem minősülő tájékoztatás céljából olyan előfizetővel kapcsolatot kezdeményezni, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen kapcsolatfelvételt fogadni. (Eht. 162. § (2))

10.5.3. Az Előfizető kifejezett hozzájárulása ellenére sem lehetséges olyan közvetlen üzletszerzési, tájékoztatási, közvélemény- és piackutatási célú küldemény továbbítása, amelyből nem ismerhetők fel a feladó azonosító adatai. (Eht. 162. § (3))

10.5.4. Szolgáltató értéknövelt szolgáltatás nyújtása, vagy saját üzletszerzési céljából – kizárólag az Előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával - kezelheti az Előfizető azonosító (név, cím, telefonszám) és az Előfizető forgalmi adatait. A megfelelő hozzájárulást az Előfizető a Szolgáltató "Adatkezelési hozzájárulás" c. formanyomtatványán adhatja meg a szerződéskötéskor. A hozzájárulás megadása, illetve visszavonása az előfizetői jogviszony fennállása alatt bármikor lehetséges. Az e-mail cím kezelése ettől független, arra csak az Előfizető vonatkozó hozzájárulása esetén van lehetőség. Az Előfizető ezen hozzájárulását az előfizetői szerződés megkötésekor, vagy később a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, illetve írásban / www.telekom.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.

10.5.5. Az ügyfélszolgálat online felületen történő elérhetősége (üzleti előfizetők esetén az e-mail is), a Szolgáltató hivatalos és elfogadott elektronikus kommunikációs csatornája. A Szolgáltató az online felületen (üzleti előfizetők esetén online felületen vagy

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

e-mailen) történő kommunikáció során az adatvédelmi szempontok figyelembevételével jár el. Az elektronikus úton történő kommunikációt a Szolgáltató csak abban az esetben alkalmazza, ha az Előfizető szándéka azzal megegyezik, és az erre rendszeresített nyomtatványokon, illetve rögzített, archivált, visszakereshető telefonbeszélgetés útján ennek megfelelően nyilatkozott. Az is ügyfélkapcsolati levelezéshez történő hozzájárulásnak minősül az Előfizető részéről, ha a kapcsolatfelvételt az Előfizető a Szolgáltatónál online felületen (üzleti előfizetők esetén online felületen vagy e-mailen) kezdeményezte.

10.6. Az érintett jogai és érvényesítésük (Info tv. 14 - 19- §ok)

10.6.1. Az érintett kérelmezheti az adatkezelőnél

- a) tájékoztatását személyes adatai kezeléséről,
- b) személyes adatainak helyesbítését, valamint
- c) személyes adatainak - a kötelező adatkezelés kivételével - törlését vagy zárolását.

10.6.2. Az érintett kérelmére az adatkezelő tájékoztatást ad az érintett általa kezelt, illetve az általa megbízott adatfeldolgozó által feldolgozott adatairól, azok forrásáról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az adatfeldolgozó nevéről, címéről és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, továbbá - az érintett személyes adatainak továbbítása esetén - az adattovábbítás jogalapjáról és címzettjéről.

10.6.3. Az adatkezelő az adattovábbítás jogszerűségének ellenőrzése, valamint az érintett tájékoztatása céljából adattovábbítási nyilvántartást vezet, amely tartalmazza az általa kezelt személyes adatok továbbításának időpontját, az adattovábbítás jogalapját és címzettjét, a továbbított személyes adatok körének meghatározását, valamint az adatkezelést előíró jogszabályban meghatározott egyéb adatokat.

10.6.4. Az adatok adattovábbítási nyilvántartásban való megőrzésére irányuló - és ennek alapján a tájékoztatási - kötelezettség időtartamát az adatkezelést előíró jogszabály korlátozhatja. Az adatkezelő köteles a kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül, közérthető formában, az érintett erre irányuló kérelmére írásban megadni a tájékoztatást.

10.6.5. A tájékoztatás ingyenes, ha a tájékoztatást kérő a folyó évben azonos adatkörre vonatkozóan tájékoztatási kérelmet az adatkezelőhöz még nem nyújtott be. Egyéb esetekben költségtérítés állapítható meg. A költségtérítés mértékét a felek között létrejött szerződés is rögzítheti. A már megfizetett költségtérítést vissza kell téríteni, ha az adatokat jogellenesen kezelték, vagy a tájékoztatás kérése helyesbítéshez vezetett.

10.6.6. Az érintett tájékoztatását az adatkezelő csak a törvényben meghatározott esetekben tagadhatja meg. Az érintettnek a törvényben meghatározott jogait törvény korlátozhatja az állam külső és belső biztonsága, így a honvédelem, a nemzetbiztonság, a bűncselekmények megelőzése vagy üldözése, a büntetés-végrehajtás biztonsága érdekében, továbbá állami vagy önkormányzati gazdasági vagy pénzügyi érdekből, az Európai Unió jelentős gazdasági vagy pénzügyi érdekéből, valamint a foglalkozások gyakorlásával összefüggő fegyelmi és etikai vétségek, a munkajogi és munkavédelmi kötelezettségszegések megelőzése és feltárása céljából - beleértve minden esetben az ellenőrzést és a felügyeletet is -, továbbá az érintett vagy mások jogainak védelme érdekében.

10.6.7. A tájékoztatás megtagadása esetén az adatkezelő írásban közli az érintettel, hogy a felvilágosítás megtagadására e törvény mely rendelkezése alapján került sor. A felvilágosítás megtagadása esetén az adatkezelő tájékoztatja az érintettet a bírósági jogorvoslat, továbbá a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (a továbbiakban: Hatóság) fordulás lehetőségéről.

10.6.8. Ha a személyes adat a valóságnak nem felel meg, és a valóságnak megfelelő személyes adat az adatkezelő rendelkezésére áll, a személyes adatot az adatkezelő helyesbíti.

A személyes adatot törölni kell, ha

- a) kezelése jogellenes;
- b) az érintett kéri;
- c) az hiányos vagy téves - és ez az állapota jogszerűen nem orvosolható -, feltéve, hogy a törlést törvény nem zárja ki;
- d) az adatkezelés célja megszűnt, vagy az adatok tárolásának törvényben meghatározott határideje lejárt;
- e) azt a bíróság vagy a Hatóság elrendelte

10.6.9. A törlési kötelezettség nem vonatkozik azon személyes adatra, amelynek adathordozóját a levéltári anyag védelmére vonatkozó jogszabály értelmében levéltári őrizetbe kell adni.

10.6.10. Törlés helyett az adatkezelő zárolja a személyes adatot, ha az érintett ezt kéri, vagy ha a rendelkezésére álló információk alapján feltételezhető, hogy a törlés sértené az érintett jogos érdekeit. Az így zárolt személyes adat kizárólag addig kezelhető, ameddig fennáll az az adatkezelési cél, amely a személyes adat törlését kizárta.

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

10.6.11. Az adatkezelő megjelöli az általa kezelt személyes adatot, ha az érintett vitatja annak helyességét vagy pontosságát, de a vitatott személyes adat helytelensége vagy pontatlansága nem állapítható meg egyértelműen.

10.6.12. A helyesbítésről, a zárolásról, a megjelölésről és a törlésről az érintettet, továbbá mindazokat értesíteni kell, akiknek korábban az adatot adatkezelés céljára továbbították. Az értesítés mellőzhető, ha ez az adatkezelés céljára való tekintettel az érintett jogos érdekét nem sérti. Ha az adatkezelő az érintett helyesbítés, zárolás vagy törlés iránti kérelmét nem teljesíti, a kérelem kézhezvételét követő 30 napon belül írásban közli a helyesbítés, zárolás vagy törlés iránti kérelem elutasításának ténybeli és jogi indokait. A helyesbítés, törlés vagy zárolás iránti kérelem elutasítása esetén az adatkezelő tájékoztatja az érintettet a bírósági jogorvoslat, továbbá a Hatósághoz fordulás lehetőségéről.

10.7. Tiltakozás személyes adat kezelése ellen (Info. tv. 21. §)

10.7.1. Az érintett tiltakozhat személyes adatának kezelése ellen,

a) ha a személyes adatok kezelése vagy továbbítása kizárólag az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez vagy az adatkezelő, adatátvevő vagy harmadik személy jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges, kivéve kötelező adatkezelés esetén;

b) ha a személyes adat felhasználása vagy továbbítása közvetlen üzletszerzés, közvélemény-kutatás vagy tudományos kutatás céljára történik; valamint

c) törvényben meghatározott egyéb esetben.

10.7.2. Az adatkezelő a tiltakozást a kérelem benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legfeljebb 15 napon belül megvizsgálja, annak megalapozottsága kérdésében döntést hoz, és döntéséről a kérelmezőt írásban tájékoztatja. Ha az adatkezelő az érintett tiltakozásának megalapozottságát megállapítja, az adatkezelést - beleértve a további adatfelvételt és adattovábbítást is - megszünteti, és az adatokat zárolja, valamint a tiltakozásról, továbbá az annak alapján tett intézkedésekről értesíti mindazokat, akik részére a tiltakozással érintett személyes adatot korábban továbbította, és akik kötelesek intézkedni a tiltakozási jog érvényesítése érdekében.

10.7.3. Ha az érintett az adatkezelőnek a meghozott döntésével nem ért egyet, illetve ha az adatkezelő a a fenti határidőt elmulasztja, az érintett - a döntés közlésétől, illetve a határidő utolsó napjától számított 30 napon belül bírósághoz fordulhat.

10.7.4. Ha az adatátvevő jogának érvényesítéséhez szükséges adatokat az érintett tiltakozása miatt nem kapja meg, az értesítés közlésétől számított 15 napon belül, az adatokhoz való hozzájutás érdekében bírósághoz fordulhat az adatkezelő ellen. Az adatkezelő az érintettet is perbe hívhatja. Ha az adatkezelő az értesítést elmulasztja, az adatátvevő felvilágosítást kérhet az adatátadás meghiúsulásával kapcsolatos körülményekről az adatkezelőtől, amely felvilágosítást az adatkezelő az adatátvevő erre irányuló kérelmének kézbesítését követő 8 napon belül köteles megadni. Felvilágosítás kérése esetén az adatátvevő a felvilágosítás megadásától, de legkésőbb az arra nyitva álló határidőtől számított 15 napon belül fordulhat bírósághoz az adatkezelő ellen. Az adatkezelő az érintettet is perbe hívhatja.

10.7.5. Az adatkezelő az érintett adatát nem törölheti, ha az adatkezelést törvény rendelte el. Az adat azonban nem továbbítható az adatátvevő részére, ha az adatkezelő egyetértett a tiltakozással, vagy a bíróság a tiltakozás jogosságát megállapította.

10.8. Bírósági jogérvényesítés (Info. tv. 22. §)

10.8.1. Az érintett a jogainak megsértése esetén, valamint a 10.6. pontban meghatározott esetekben az adatátvevő az adatkezelő ellen bírósághoz fordulhat. A bíróság az ügyben soron kívül jár el.

10.8.2. Azt, hogy az adatkezelés a jogszabályban foglaltaknak megfelel, az adatkezelő köteles bizonyítani. A per elbírálása a megyei bíróság, a fővárosban a Fővárosi Bíróság hatáskörébe tartozik. A per az érintett lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti megyei bíróság előtt is megindítható.

10.9. Az érintett előzetes tájékoztatásának követelménye (Info. tv. 20. §)

10.9.1. Az érintettel az adatkezelés megkezdése előtt közölni kell, hogy az adatkezelés hozzájáruláson alapul vagy kötelező.

10.9.2. Az érintettet az adatkezelés megkezdése előtt egyértelműen és részletesen tájékoztatni kell az adatai kezelésével kapcsolatos minden tényről, így különösen az adatkezelés céljáról és jogalapjáról, az adatkezelésre és az adatfeldolgozásra jogosult személyéről, az adatkezelés időtartamáról, arról, ha az érintett személyes adatait az adatkezelő az Info tv. lapján kezeli, illetve arról, hogy kik ismerhetik meg az adatokat. A tájékoztatásnak ki kell terjednie az érintett adatkezeléssel kapcsolatos jogaira és jogorvoslati lehetőségeire is.

10.9.3. Kötelező adatkezelés esetén a tájékoztatás megtörténhet a fentiek szerinti információkat tartalmazó jogszabályi rendelkezésekre való utalás nyilvánosságra hozatalával is.

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

10.9.4. Ha az érintettek személyes tájékoztatása lehetetlen vagy aránytalan költséggel járna, a tájékoztatás megtörténhet az alábbi információk nyilvánosságra hozatalával is:

- a) az adatgyűjtés ténye,
- b) az érintettek köre,
- c) az adatgyűjtés célja,
- d) az adatkezelés időtartama,
- e) az adatok megismerésére jogosult lehetséges adatkezelők személye,
- f) az érintettek adatkezeléssel kapcsolatos jogainak és jogorvoslati lehetőségeinek ismertetése, valamint
- g) ha az adatkezelés adatvédelmi nyilvántartásba vételének van helye, az adatkezelés nyilvántartási száma

10.10. Kártérítés (Info. tv.- 23. §)

10.10.1. Az adatkezelő az érintett adatainak jogellenes kezelésével vagy az adatbiztonság követelményeinek megszegésével másnak okozott kárt köteles megtéríteni. Az érintettel szemben az adatkezelő felel az adatfeldolgozó által okozott kárért is. Az adatkezelő mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a kárt az adatkezelés körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő.

10.10.2. Nem kell megtéríteni a kárt annyiban, amennyiben az a károsult szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásából származott.

10.11. Az előfizető által a jelen ÁSZF hatálybalépését megelőzően tett nyilatkozatok

Az előfizető jelen ÁSZF hatálybalépése előtt megtett nyilatkozatait a Szolgáltató az Eht. a 6/2011. (X. 6.) NMHH Eszr. szerint érvényesnek és megadottnak tekinti, egyben biztosítja, hogy az Előfizető az így vélelmezett jognyilatkozatát bármikor visszavonhassa/módosíthassa.

10.12. A Szolgáltató adatvédelmi felelőse

dr. Locsmándi Balázs
jogtanácsos
1013 Budapest, Krisztina krt. 55.
tel.: 1/458-7817
fax: 1/458-7325
e-mail: locsmandi.balazs.dr@telekom.hu

11. Az előfizetői nyilatkozatok

Előfizető a személyes adatai kezeléséhez történő hozzájárulását, illetve az alábbiakban szabályozott előfizetői nyilatkozatokat az írásban kötött előfizetői szerződés keretében vagy az ahhoz kapcsolódó nyilatkozatban, illetve a Magyar Telekom vezetékes hálózatán belül ingyenesen hívható ingyenesen hívható 1412-es telefonszámán - a megfelelő azonosítást követően - bármikor megadhatja/visszavonhatja/módosíthatja.

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

11.1. Természetes személy előfizetők előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozata

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

Ha az előfizetői szerződés nem írásban kerül megkötésre, a Szolgáltató ebben az esetben is biztosítja, hogy az Előfizető egyszerű módon és ingyen megtehesse az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát. Telefonon történő szerződéskötés esetén szóban, legkésőbb a szerződéskötéssel egyidejűleg, míg elektronikus úton történő szerződéskötésnél, az elektronikus felületen biztosított nyilatkozat kitöltésével kell megadnia a nyilatkozatát legkésőbb szerződéskötéskor vagy igénybejelentés alkalmával.

Az előfizetői nyilatkozatokat az Előfizető az írásban kötött előfizetői szerződés keretében vagy az ahhoz kapcsolódó nyilatkozatban, illetve a Magyar Telekom vezetékes hálózatán belül ingyenesen hívható ingyenesen hívható 1412-es telefonszámán - a megfelelő azonosítást követően - bármikor megadhatja/visszavonhatja/módosíthatja.

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

11.2. Kis- és középvállalkozások egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat

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

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

Az előfizetői nyilatkozatokat az Előfizető az írásban kötött előfizetői szerződés keretében vagy az ahhoz kapcsolódó nyilatkozatban, illetve a Magyar Telekom vezetékes hálózatán belül ingyenesen hívható ingyenesen hívható 1412-es telefonszámán - a megfelelő azonosítást követően - bármikor megadhatja/visszavonhatja/módosíthatja.

11.3. A szerződés teljesítésével kapcsolatos értesítésekre vonatkozó nyilatkozat

Az igénybejelentéssel és előfizetői szerződés megkötésével - amennyiben az ügyfél kapcsolattartásra telefonszámot illetve e-mail címet ad meg - hozzájárul, hogy a szolgáltató az Eht. 144.§ (4) b. és c. pontjai alapján, elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján tájékoztassa, a kapcsolattartásra megjelölt e-mail címen.

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

Amennyiben a kapcsolattartásra megjelölt címekben, telefonszámokban változás történik, azt az Előfizető az ÁSZF 14.4. pontjában foglalt rendelkezéseknek megfelelően, köteles jelezni a Szolgáltató részére.

11.4. Nyilatkozat a szolgáltatások egységes kezeléséről

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

11.5. Nyilatkozat az egyedi értékhatárról

A Szolgáltatónak lehetősége van az általa nyújtott műsorterjesztési szolgáltatáshoz kapcsolódó eseti díjas szolgáltatások tekintetében az igénybevétel korlátjaként összeghatár maximum meghatározására, amelyre vonatkozó rendelkezéseket, annak alkalmazhatósága érdekében, az egyedi előfizetői szerződésben kell megjeleníteni és azt az Előfizetőnek, mint az általánostól eltérő szerződési feltételt külön nyilatkozattal el kell fogadnia.

11.6. Nyilatkozat az adatok felhasználásáról közvetlen üzletszerzési, piackutatási célra

- Szolgáltató biztosítja, hogy az emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszer az Előfizető tekintetében csak akkor alkalmazható közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatási célra, ha ehhez az Előfizető előzetesen hozzájárult.
- Szolgáltató saját üzletszerzési céljából - kizárólag az Előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával - kezelheti az Előfizető azonosító (név, cím, telefonszám) adatait. A megfelelő hozzájárulást az Előfizető a Szolgáltató "Adatkezelési hozzájárulás" c. formanyomtatványán adathatja meg a szerződéskötéskor. A hozzájárulás megadása, illetve visszavonása az előfizetői jogviszony fennállása alatt bármikor lehetséges. Az e-mail cím kezelése ettől független, arra csak az Előfizető vonatkozó hozzájárulása esetén van lehetőség.
- Az e-mail a Szolgáltató hivatalos és elfogadott elektronikus kommunikációs csatornája. A Szolgáltató az e-mailen történő kommunikáció során az adatvédelmi szempontok figyelembevételével jár el. Az elektronikus úton történő kommunikációt a Szolgáltató csak abban az esetben alkalmazza, ha az Előfizető szándéka azzal megegyezik, és az erre rendszeresített nyomtatványokon, illetve rögzített, archivált, visszakereshető telefonbeszélgetés útján ennek megfelelően nyilatkozott. Az is ügyfélkapcsolati levelezéshez történő hozzájárulásnak minősül az Előfizető részéről, ha a kapcsolatfelvételt az Előfizető a Szolgáltatónál elektronikus levélben kezdeményezte.

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

- d) 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.
- e) Az Előfizető kifejezett hozzájárulása ellenére sem lehetséges olyan közvetlen üzletszerzési célú küldemény továbbítása, amelyből nem ismerhetők fel a feladó azonosító adatai.
- f) 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 1995. évi CXIX. törvény szerint.
- g) Az Előfizető ezen hozzájárulását az előfizetői szerződés megkötésekor, vagy később a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, illetve írásban / www.telekom.hu honlapon az előfizetéshez tartozó bejelentkezési azonosító és jelszó megadása után, vagy szóban, az 6. pontban részletezett azonosítást követően feltétel nélkül bármikor módosíthatja vagy visszavonhatja. Szolgáltató saját üzletszerzési céljából – kizárólag az Előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával - kezelheti az Előfizető azonosító (név, cím, telefonszám) 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.
- h) Az Előfizető kifejezett hozzájárulása ellenére sem lehetséges olyan közvetlen üzletszerzési célú küldemény továbbítása, amelyből nem ismerhetők fel a feladó azonosító adatai.

11.7. Az Előfizető által a jelen ÁSZF 2011. december 1-i hatálybalépését megelőzően tett nyilatkozatai

Az Előfizető jelen ÁSZF 2011. december 1-i hatálybalépése előtt megtett nyilatkozatait a Szolgáltató az Eht. a 6/2011. (X. 6.) NMHH elnöki rendelet szerint érvényesnek és megadottnak tekinti, egyben biztosítja, hogy az Előfizető az így vélelmezett jognyilatkozatát bármikor visszavonhassa/módosíthassa.

11.8. Nyilatkozat elektronikus értesítésről

Az Előfizető a Szolgáltatóval a szerződés megkötésekor, módosításakor, vagy a Szolgáltató megkeresésére közölhet olyan, elektronikus kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségeket (telefonszám, e-mail cím), amely rögzítésével és felhasználásával a Szolgáltató az előfizetői szerződéssel kapcsolatos, valamint a vonatkozó jogszabályokban foglalt értesítési kötelezettségének eleget tehet. Az Előfizető a kapcsolattartásra szolgáló elérhetőségek megadása során nyilatkozik arról, hogy ezen adatait abból a célból bocsátja a Szolgáltató rendelkezésére, hogy ezeken az előfizetői szerződés teljesítésével kapcsolatos kérdésekben értesítse, illetőleg az értesítés ilyen módját elfogadja.

Az előfizetői nyilatkozatokat az Előfizető az írásban kötött előfizetői szerződés keretében vagy az ahhoz kapcsolódó nyilatkozatban, illetve a Magyar Telekom vezetékes hálózatán belül ingyenesen hívható 1412-es telefonszámán - a megfelelő azonosítást követően - bármikor megadhatja/visszavonhatja/módosíthatja.

12. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei

12.1. Az előfizetői szerződés megszűnése

Az előfizetői szerződés megszűnik:

- a) az Előfizető rendes vagy rendkívüli felmondásával;
- b) a Szolgáltató rendes vagy rendkívüli felmondásával;
- c) Előfizető elállása esetén;
- d) az Előfizető halálával, jogutód nélküli megszűnésével;
- e) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével;
- f) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével;
- g) azon Szolgáltatóval, amely Szolgáltató az Eht. 133.§-ában foglalt módon átalakul, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés következtében más Szolgáltató lép;

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

- h) a határozott tartamú szerződés esetén a határozott idő elteltével, amennyiben nem kerül meghosszabbításra a szerződés időtartama;
- i) a felek közös megegyezésével.

12.1.1. Az előfizetői szerződés előfizető részéről történő felmondásának szabályai

Előfizető rendes felmondása

Az Előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést legfeljebb 8 napos felmondási határidővel bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani.

Határozott időtartamú szerződés esetén az Előfizető, a határozott időtartam alatt rendes felmondással, az igénybe vett kedvezményeknek a Szolgáltató részére, kötbéreként történő visszafizetése mellett szüntetheti meg az előfizetői jogviszonyt az ÁSZF 7.5. pontjának megfelelően.

Kiegészítő szolgáltatásokra, kiegészítő programcsomagokra vonatkozó előfizetői szerződés felmondását – amennyiben a felmondás a szükséges tartalmi elemeket tartalmazza - a szolgáltató megfelelő ügyfél-azonosítást követően írásban, telefonon és a honlap on-line felületén is elfogadja.

Szolgáltató biztosítja az IPTV Előfizetőknek, hogy a kiegészítő csomagjukra (minicsomag) vonatkozó előfizetői szerződést a TV-előfizetésem IPTV alkalmazáson keresztül is felmondhassa, amennyiben a minicsomag igénybevételére vonatkozó szerződés határozatlan tartamú.

Az IPTV Előfizető, amennyiben nem kizárólagosan maga veszi igénybe az IPTV szolgáltatást, annak érdekében, hogy kizárólag csak az IPTV Előfizető, mint arra jogosult személy használhassa az alkalmazást, és mondhassa fel a minicsomagokra vonatkozó előfizetői szerződést, PIN kóddal korlátozhatja a Beállítások menüpontban az alkalmazás használatát. Beállított PIN kód esetén, csak a PIN kód megadása után van lehetőség hozzáférni az alkalmazáshoz és azon keresztül az előfizetői szerződés módosítására. Az alkalmazás jogosulatlan használatából eredő összes felelősség az IPTV Előfizetőt terheli.

A felmondást a Szolgáltató formanyomtatványán, vagy legalább az alábbi adattartalommal kell benyújtani az ügyfélszolgálat részére.

Felmondás tartalmi elemei írásbeli felmondás esetén:

- 2.1.3.1. a) pont szerinti személyes adatok;
- az ügyfél-azonosításhoz használt azonosítók;
- megszüntetni kívánt szolgáltatás(ok) megnevezése;
- szolgáltatás leszerelésének megrendelt időpontja, amennyiben meghatározott időpontra kéri a megszüntetést;
- az előfizetői szerződés megszüntetésére vonatkozó szándék egyértelmű jelzése;
- az előfizető aláírása.

Felmondás tartalmi elemei telefonon történő felmondás esetén:

- Az Előfizető MT ügyfél-azonosítóval és ügyfélszintű jelszóval, vagy MT ügyfél-azonosítóval és hangazonosítóval történő beazonosítása;
- megszüntetni kívánt szolgáltatás(ok) megnevezése;
- szolgáltatás leszerelésének megrendelt időpontja, amennyiben meghatározott időpontra kéri a megszüntetést;
- az előfizetői szerződés megszüntetésére vonatkozó szándék egyértelmű jelzése.

A Szolgáltató jogosult ellenőrizni, hogy a felmondó nyilatkozatot az arra jogosult tette-e, így a felmondás jogszerűsége érdekében a nyilatkozatot a megfelelő ügyfél-azonosítás vagy a jelen ÁSZF 6.4. 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, a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő 8. nap.

Az Előfizető és a Szolgáltató megállapodhatnak abban, hogy az Előfizető egy általa megjelölt határnapra mondja fel az előfizetői szerződést. Ebben az esetben az Előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a határnapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet. A Szolgáltató e határon köteles a szolgáltatást megszüntetni. E bekezdés szerinti rendelkezés alkalmazása üzleti előfizető esetében nem kötelező.

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

A szerződés megszűnése nem mentesíti az Előfizetőt a jogviszonyból eredő tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól. A 100 Ft-nál kisebb tartozást az Előfizetőnek nem kell megfizetnie.

A határozatlan idejű szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól, amelynek esedékessége a felmondás időpontja.

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

Ha az előfizetői jogviszony megszűnését követően az Előfizető a szolgáltatást továbbhasználja, nem mentesül a tényleges használat díjának megfizetése alól.

Az Előfizető a szerződés felmondása esetén jelen ÁSZF 14. pontja szerint köteles együttműködni a Szolgáltatóval.

Előfizető rendkívüli felmondása

Az Előfizető rendkívüli felmondással élhet a Szolgáltató alábbiakban meghatározott szerződésszegő magatartása miatt:

- a Szolgáltató az Előfizető hibabejelentéseit követően, a hibát 30 napig nem tudja elhárítani,
- a műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó Szolgáltató az igénybe vett szolgáltatás csatornakiosztását az Eht. 132. § (2a) bekezdésbe ütközően módosítja.

Az Előfizető általi rendkívüli felmondása esetén a szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

12.1.2. Az előfizetői szerződés Szolgáltató részéről történő felmondásának szabályai

12.1.2.1. Szolgáltató rendes felmondása

Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi rendes felmondásának felmondási ideje nem lehet kevesebb, mint 60 nap. A Szolgáltató a felmondást minden esetben indokolni köteles. A felmondás indoka lehet különösen, de nem kizárólagosan, ha az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre történő 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 az előfizetői szerződés felmondását

- a) írásban, tértivevényes levélben,
- b) amennyiben az előfizetői szerződésben az Előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben köteles megküldeni, amelynek kézbesítése hitelesen igazolható,
- c) ha az Előfizetőt a felmondásról azért nem tudja a b) pontban meghatározott módon értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a Szolgáltató nem rendelkezik az Előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal, ez esetben a Szolgáltató az Előfizetőt a szerződés felmondásáról az ÁSZF 9.2.3. pontjában meghatározott egyéb módon is értesítheti.

Kézbesítettnek kell tekinteni a tértivevénnyel megküldött felmondást akkor is, ha az a kézbesítést követően nem kereste, ismeretlen, vagy elköltözött, vagy az átvételt megtagadta jelzéssel érkezik vissza. A további értesítésekre vonatkozó kézbesítési vélelmet az ÁSZF 9.2.3. pontja szabályozza.

A Szolgáltató általi felmondásnak tartalmaznia kell

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

Az előfizetői szerződés felmondása nem mentesíti az Előfizetőt a Szolgáltató szerződésből eredő követeléseinek megtérítése alól.

Nyilvános vetítés tilalma

Előfizető vállalja, hogy a szolgáltatást a következő csatornák nyilvános vetítésére nem használja:

M1, M2, Duna TV, Duna World, tv2, RTL Klub, VIASAT3, ATV, Hír TV, Sport1, VIVA, film+, Ozone Network, Life Network, BBC World, FEM3, M3, RTL2, Super TV2, STORY5, PRO4, Eurosport, SportKlub, STORY4, VIASAT6, RTL+, Spektrum Home, Muzsika Tv, sorozat+, Nóta Tv, Parlament TV, MTV, Comedy Central, PAX TV, Film Cafe, Sport2, AXN, Film Mania, COOL, Echo TV, Spektrum, National Geographic Channel, Discovery Channel, TV Paprika, DoQ, Minimax, Megamax, Nickelodeon, Disney Channel, Animal Planet, Eurosport 2, National Geographic Wild, Sport M, ID Investigation Discovery, Da Vinci Learning, Filmbox,

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

Hatocsatorna, D1 TV, TLC, Paramount Channel, FOX, Spektrum HD, Animal Planet HD, Discovery HD Showcase, Sport1 HD, STV2 HD, ATV HD, Duna World HD, Duna HD, m2HD, m1 HD, RTL Klub HD, AXN HD, Eurosport HD, TV2 HD, National Geographic HD, Sport2 HD, Eurosport2 HD, MTV Live HD, Marc Dorcel, Brazzers TV Europe, Daring!TV, Hustler TV, Blue Hustler, Fishing and Hunting, HBO, HBO 2, HBO Comedy, HBO HD, HBO OD, Cinemax, Cinemax 2, Discovery World, Discovery Science, Viasat History, Viasat Explorer, Viasat Nature, Viasat Nature/History HD, Nick Jr., Jim Jam, Baby TV, MTV Dance, MTV Rocks, MTV Hits, VH1 Europe, Djazz.tv, Smash Hits, Unitel Classica, Film+2, MGM, Sundance, AXN White, AXN Black, Euronews, SkyNews, TVE, RTL, KIKI, SAT1, Rai Uno, RTR Planeta, TV5 Monde, ORF1, ZDF, BBC Entertainment, Filmbox Extra, Filmbox Plus, Filmbox Family, Filmbox HD, Filmbox OD

Ennek megsértése esetén a Szolgáltató jogosult e pont szerint a szerződés felmondására.

12.1.2.2. Szolgáltató rendkívüli felmondása

Jelen pontban foglalt rendelkezések alkalmazása, a vagyoni biztosítékra vonatkozó szabályozás kivételével, üzleti előfizetőkre nem kötelező.

Az előfizetői szerződés 15 napra történő felmondásának esetei

A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést 15 napos határidővel mondhatja fel, ha

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

Ilyen esetnek minősül különösen a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését veszélyeztető cselekmény, ha az Előfizető a szolgáltatáshoz használt eszközöket a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, megrongálja, vagy az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztat, vagy ha az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközöket nem az előfizetői szerződésben rögzített vételi helyen illetve hozzáférési-ponton működteti.

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 közzétevőt azonosítsa, s vele tárgyalásokat kezdjen a közzététel megszüntetésére.

- b) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- c) az egyetemes szolgáltatást igénybe vevő Előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is harmadik személy részére továbbértékesíti,
- d) az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.
- e) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is jogosulatlanul vételezi a műsorjelet, a beérkező műsorjelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja
- f) amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette, a Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel megszüntetni, amelynek tartamára jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni.

Az előfizetői szerződés 30 napra történő felmondása

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

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy tízezer forintnál magasabb havi előfizetési díj esetén a tízezer forintot, vagy ha az Előfizető a díjtartozásösszegezését vitatja, és a vita rendezése érdekében a Hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

Amennyiben az Előfizető a díjtartozását a felmondási időszak alatt rendezzi, a Szolgáltató felmondásával a szerződés nem szűnik meg.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató költségét, amely a díjfizetési kötelezettségnek az elmulasztása miatt, a fizetési felszólítás kiküldésével kapcsolatban merül fel, a tartozással egyidejűleg megtéríteni. A díj mértékét az ÁSZF 5. sz. Melléklete tartalmazza.

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

A Szolgáltató a figyelmeztető értesítés kiküldését követő 30. naptól jogosult a szolgáltatás korlátozására.

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

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

Vagyoni biztosíték

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás felmondása helyett megfelelő vagyoni biztosítékot kérni, amelyből közvetlenül kielégítheti díjigényét az Előfizető díjtartozása esetén. A vagyoni biztosítékra vonatkozó szabályokat jelen ÁSZF 2.1.2.4. pontja tartalmazza.

12.1.3. Előfizető elállása

Az elállás a szerződést a megkötésének időpontjára visszamenő hatállyal felbontja.

Az Előfizető az alábbi esetekben jogosult a szerződéstől elállni:

- Ha a Szolgáltató az előfizetői szerződésben a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére meghatározott határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az Előfizető jogosult a szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az Előfizető elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríteni az Előfizető számára, az Előfizető pedig egyidejűleg köteles a Szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak átadni.
- A távollévők között szóban megkötött szerződés esetén az Előfizető a szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállhat a szerződéstől a Szolgáltató által erre a célra rendszeresített nyomtatványának kitöltésével és Szolgáltató részére történő megküldésével. Az Előfizető elállási jogát nem gyakorolhatja, amennyiben a Szolgáltató az előfizetői szerződésnek megfelelően a szolgáltatás nyújtását megkezdte.
- Amennyiben a szerződéskötésre üzleten kívül, a szolgáltató helyszíni képviselője útján kerül sor, az előfizető az elállás jogát a szerződéskötés napjától számított 14 napon belül gyakorolhatja a Szolgáltató által erre a célra rendszeresített nyomtatványának kitöltésével és Szolgáltató részére történő megküldésével.

12.1.4. Előfizetői szerződés megszűnése az Előfizető halála, a felek jogutód nélküli megszűnése esetén

Megszűnik az előfizetői szerződés az előfizető halálával, bármelyik fél jogutód nélküli megszűnésével, a halál illetve a megszűnés tényének tudomásul vételével, kivéve, ha a 9.3.1.1. pontban foglaltak szerinti átírássra kerül sor.

A Szolgáltató a természetes személy Előfizető haláláról a halotti anyakönyvi kivonat hitelt érdemlő másolatának kézhezvételekor értesül, míg a nem természetes személy üzleti Előfizető esetében a jogutód nélküli megszűnésről a vonatkozó hiteles cégbíróági végzés vagy az ezt tanúsító hiteles cégkivonat bemutatása, megküldése esetén.

12.1.5. A régi Szolgáltató Eht. 133.§-ában foglaltak szerinti változása

Amennyiben a Szolgáltató helyébe (a továbbiakban: régi Szolgáltató) - a Szolgáltató gazdasági társaságokról szóló törvény szerinti átalakulása, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés következtében - más Szolgáltató (a továbbiakban: új Szolgáltató) lép, a régi Szolgáltató vonatkozásában megszűnik az előfizetői szerződés.

12.2. Eljárás a szerződés megszűnése esetén

12.2.1. A Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén

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 bankszámlaszámát, illetve a már a Szolgáltatónak megadott számlaszám megerősítését az Előfizetőtől.

A szerződés megszűnésekor a Szolgáltató a 100 Ft-nál kisebb összeget nem téríti vissza, és nem érvényesíti az Előfizetővel szemben.

Amennyiben az Előfizetőn kívülálló okból a rendszerre csatlakozás nem lehetséges, a Szolgáltató az Előfizető által megfizetett telepítési díjat, az Előfizető részére kamataival együtt visszafizeti.

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

Amennyiben az előfizetői szerződés a bekapcsolást követően nem a Szolgáltatónak felróható okból szűnik meg, az Előfizető a telepítési díj visszafizetésére nem tarthat igényt.

12.2.2. Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetése

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén 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 (pl. dekódolóhoz szükséges eszközök (set top box, tartozékai, alkatrészei, dekódoló kártya), digitális elosztó (HGW), kültéri szett (parabola és fejegység)) a szerződés megszűnésekor és a szerződés teljes időtartama alatt rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban postai úton, a teljes körű csomagfelvételt ellátó posta helyeken történő csomagfeladással, a Szolgáltató által biztosított csomagolóanyaggal, térítésmentesen juttatja el a Szolgáltató részére, vagy a Szolgáltató ügyfélszolgálatán személyesen visszaszolgáltatja, amennyiben az a Szolgáltató által nem kerül leszerelésre, elszállításra.

Amennyiben az Előfizető a visszaszolgáltatási kötelezettségének

- az előfizetői szerződés Előfizető általi felmondása esetén a felmondás közlésétől számított 8 napon belül, de legkésőbb a szerződés megszűnésének időpontjáig; vagy
 - az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondása esetén a felmondásban megjelölt időpontig; vagy
 - az előfizetői szerződés közös megegyezéssel történő megszüntetése esetén a felek által meghatározott időpontig
- nem tesz eleget a Szolgáltató jogosult az 5. sz. Mellékletben meghatározott átalánykártérítést felszámítani.

Az Előfizető rendes felmondás esetén sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a Szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az Előfizetőre. E rendelkezés alkalmazása üzleti előfizetők esetében nem kötelező.

A szerződésnek a Szolgáltató általi rendkívüli felmondása esetén a Szolgáltató felszámíthatja a kiszállási, begyűjtési díjat, amelynek mértékét az 5. sz. Melléklet tartalmazza.

Az előfizetői szerződés megszűnését követően a kültéri egység (tányér és fej) szakszerű leszerelése, illetve a Szolgáltató által meghatározott átvételi helyre történő szállítása (a hálózathoz alkalmazott kültéri egység kivételével) az Előfizető kötelezettsége. A leszerelt kültéri egységet az Előfizető az előfizetői szerződés megszűnését követő 30 napon belül köteles átadni előzetes egyeztetést követően. Az átvételi helyek listáját, illetve nyitvatartási idejét az ÁSZF 2. Melléklete tartalmazza. Amennyiben az Előfizető a meghatározott időpontig a kültéri egységet nem adja át az átvételi helyen a kültéri egységgel kapcsolatos mindennemű kárvészt áthárul az Előfizetőre.

Az Előfizető a szerződés megszűnésétől számított 3 napon belül igényelheti a Szolgáltatótól a kültéri egység leszerelését, külön díj ellenében, amely díjat az ÁSZF 5. Melléklete tartalmazza.

A 12-es pontban szereplő rendelkezések alkalmazása az Előfizető rendkívüli felmondása és a Szolgáltatói felmondás tartalmi elemeinek kivételével, az üzleti előfizetők esetében nem kötelező, az eltérő szabályozást az egyedi Előfizető szerződés tartalmazhatja.

13. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

Jelen szolgáltatás vonatkozásában ez a pont nem értelmezhető.

14. Az Előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei

14.1. Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

Az Előfizető a szerződés megkötésénél, és a szerződés tartama alatt is köteles együttműködni a Szolgáltatóval, tájékoztatnia kell a Szolgáltatót a szerződést érintő minden lényeges körülményről.

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

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

Hálózatfejlesztés, migráció: Amennyiben a szolgáltató a hálózatának állapotával, új hálózatának kialakításával és használatbavételével, hálózatfejlesztéssel összefüggésben az általa nyújtott szolgáltatást úgy tudja a minőségi követelményeknek megfelelően teljesíteni, hogy a szolgáltatáshoz használt hálózatot, illetve hozzáférést kicseréli, vagy módosítja, az érintett előfizetők előzetes értesítésével az adott hálózaton kiszolgált előfizetők műszaki migrálására jogosult. Amennyiben a nyújtott szolgáltatás alapjául szolgáló hálózat kiváltására, és új hálózatra áttérésére jelen pont alapján kerül sor, a szolgáltató az érintett szakaszon kiszolgált előfizetőköt a tervezett műszaki munkákat megelőzően legalább 30 nappal köteles értesíteni, az együttműködésre vonatkozó tájékoztatással együtt.

Amennyiben a szolgáltatás további biztosításának elkerülhetetlen feltétele a létesítéshez szükséges berendezések telepítése, vezetékek (kábelek) és szerelvények átvezetése, az Előfizető a szerződésből fakadó együttműködési kötelezettsége alapján köteles az időpont egyeztetésben is közreműködni, és az így egyeztetett időpontban lehetővé tenni az ingatlanába történő bejutást, tekintettel arra, hogy mint jogosultnak, elő kell segítenie a kötelezett szolgáltató teljesítését. Amennyiben az Előfizető a telepítéshez szükséges ezen kötelezettségének nem tesz eleget, ez a mulasztása jogosult késedelemnek minősül, amely a szolgáltató egyidejű késedelmét kizárja. A jogosult késedelemre tekintettel a szolgáltató nem tartozik felelősséggel a jelen ÁSZF szerinti szolgáltatás nyújtásért, és kötelezettségek teljesítésért, mentesül késedelmes, illetve hibás teljesítés jogkövetkezményei alól.

Amennyiben az előfizető az értesítést, illetve a szerződésszerű magatartás tanúsítására vonatkozó szolgáltatói felszólítást követően, az abban foglalt 3 napos határidőben sem teszi lehetővé a szolgáltatás nyújtásához szükséges munkák elvégzését, a szolgáltató az Eht. 134.§ (6). a) pontjára hivatkozással 15 napon belül jogosult az előfizetői szerződés felmondására.

14.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

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

14.3. A végberendezéssel, illetve az Előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek

Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére biztosítani a kábeltelevízió hálózathoz a vételhez szükséges kültéri és beltéri csatlakozásokhoz és valamint a kábelekhez a hibaelhárítás céljából a hálózathoz történő hozzáférést.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezések (erősítő, dekódoló, set top box, dekódoló kártya) (parabola antenna, fejegység, 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 az ÁSZF 5. sz. Melléklete szerint meghatározott átalány kártérítésként meghatározott összegért.

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

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

14.4. Adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás

Az Előfizető köteles az adataiban, valamint képviselőjének személyében, továbbá jogállásában, gazdálkodásában bekövetkezett változásokról a Szolgáltatót haladéktalanul, de legkésőbb a változás bekövetkeztétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatni.

Az Előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni. A Szolgáltató az előfizetői adatok megváltozására vonatkozó bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését követelheti az Előfizetőtől.

15. Médiaszolgáltatások és kiegészítő médiaszolgáltatások, és kínált csatornák szerepeltetésének vállalt időpontja

A műsorterjesztési szolgáltatáshoz kapcsolódó médiaszolgáltatásokat és kiegészítő médiaszolgáltatásokat jelen ÁSZF 2. sz. Melléklete tartalmazza.

A Szolgáltató, amennyiben a kínált csatornák szerepeltetésére időpontot vállal, azt a vonatkozó csatornakiosztás mellett, a 6. sz. Melléklet szerint határozza meg.

Jelen ÁSZF-hez kapcsolódó Mellékletek

1. sz. Melléklet: Felügyeleti szervek, fogyasztóvédelmi szervek
2. sz. Melléklet: A szolgáltatások tartalma, főbb jellemzői
3. sz. Melléklet: Szolgáltatási terület
4. sz. Melléklet: Minőségi célértékek
5. sz. Melléklet: Díjcsomagok, díjak, díjazások
6. sz. Melléklet: Csatornakiosztás