

**„ANTENNA HUNGÁRIA” Magyar Műsorszóró és Rádióhírközlési  
Zártkörűen Működő Részvénytársaság**

**MinDig TV Extra  
internet-hozzáférési szolgáltatásának**

**Általános Szerződési Feltételei  
”ÁSZF”**



**Jelen, a legutóbbi módosításokkal egységes szerkezetbe foglalt ÁSZF  
hatályba lépésének időpontja:**

**2019. március 1.**

## TARTALOMJEGYZÉK

1. Általános adatok, elérhetőség.....	8
1.1. A szolgáltató ('Szolgáltató') neve és címe.....	8
1.1.1 Szolgáltató neve .....	8
1.1.2 Szolgáltató címe .....	8
1.2. A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők.....	8
1.2.1 A Szolgáltató központi ügyfélszolgálat.....	8
1.2.2 Kihelyezett ügyfélszolgálat.....	8
Egyéb ügyfélszolgálatok elérhetősége .....	8
1.2.3 Telefonos ügyfélszolgálat és hibabejelentő elérhetősége.....	8
1.2.4 Szolgáltatónak a szolgáltatással kapcsolatos elektronikus elérhetősége .....	8
1.3. A Szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) .....	8
1.4. A Szolgáltató internetes honlapjának címe .....	9
1.5. Az ÁSZF elérhetősége .....	9
2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei .....	10
2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, a Szolgáltató által az igénybejelentést tevő számára előfizetői szerződés megkötésére adott ajánlat tartalmi elemei .....	10
2.1.1 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás.....	10
2.1.2 A Szolgáltató által az igénybejelentést tevő számára előfizetői szerződés megkötésére adott ajánlat tartalmi elemei.....	14
2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája .....	14
2.3. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai .....	15
2.3.1 Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei .....	15
2.3.2 A szolgáltatás igénybevételének korlátai.....	15
2.4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő .....	16
3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma.....	17

3.1. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása .....	17
3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe .....	17
3.3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használatára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre, az információk felhasználására vonatkozó leírás .....	17
3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e.....	17
3.5. A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye .....	17
<b>4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága .....</b>	<b>18</b>
4.1. Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei .....	18
4.2. Amennyiben a Szolgáltató hálózatában forgalm mérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése .....	18
4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a Szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet .....	18
4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei .....	18
<b>5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése.....</b>	<b>20</b>
5.1. A szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei .....	20
5.1.1 Szünetelés karbantartás miatt .....	20
5.1.2 Szünetelés elháríthatatlan külső ok miatt .....	20
5.1.3 Szünetelés az Előfizető kérelmére .....	20
5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai .....	21
5.3. Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei .....	21
5.4. Vis maior .....	21
<b>6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták.....</b>	<b>23</b>
6.1. Hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás.....	23
6.1.1 A hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő.....	23
6.1.2 A hibabejelentések nyilvántartásba vétele.....	23

6.1.3 A hiba elhárítására vonatkozó eljárás .....	23
6.1.4. Téves hibabejelentés .....	24
6.2. Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén .....	24
6.2.1 Kötbér.....	24
6.3. Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése) .....	26
6.3.1 Előfizetői bejelentések, egyéb panaszok intézése .....	26
6.3.2 Díjreklamáció, és kártérítési igények intézése .....	26
6.4. Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje .....	26
6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele .....	27
6.6. Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetésé.....	27
6.6.1 A szolgáltatással kapcsolatos vita rendezése .....	27
6.6.2 Az eljárásra jogosult szervezetek megnevezése és elérhetősége .....	27
7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér .....	28
7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj .....	28
7.2. A különböző fizetési módokból adódó, Előfizetőt érintő eltérések.....	28
7.2.1 Határozott időre létrejövő szerződés esetén.....	28
7.2.2 Határozatlan időre létrejövő szerződés esetén .....	28
7.2.3 Számlázás .....	29
7.3. A kártérítési eljárás szabályai .....	31
7.4. Az Előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai .....	31
7.5. Az előfizetői tartozások kezelése .....	31
8. A számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások részletes szabályai .....	33

9. Az előfizetői szerződés időtartama .....	34
9.1. Az előfizetői szerződés időtartamára vonatkozó általános szabályok.....	34
9.2. A határozott idejű előfizetői szerződésekre vonatkozó különös szabályok.....	34
10. Adatkezelés, adatbiztonság .....	36
10.1. A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama .....	36
10.1.1. Az adatok kezelésének célja, fajtája, jogalapja és időtartama.....	36
10.1.2. A Szolgáltató által kezelt adatok tárolása, esetleges továbbítása, célja .....	36
<b>10.2. Az Előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről .....</b>	<b>37</b>
10.2.1. Adatbiztonsági szabályok .....	37
10.2.2. Előfizető adatkezeléssel kapcsolatos jogai és kötelezettségei .....	37
11. Az Előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékre, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtására, értéknövelt szolgáltatások nyújtására, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítésére, üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésére, tételes számlamelléklet, hívásrészletező igénylésére, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra, az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok);.....	37
12. Az előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei.....	39
12.1. A Szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok.....	39
12.1.1 A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításának esetei .....	39
12.1.2 Egyoldalú szerződésmódosítás esetén az Előfizető tájékoztatásának módja.....	40
12.1.3 Az Előfizetőt a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításának eseteiben megillető jogok .....	40
12.2. Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje .....	40
12.2.1 Az előfizetői szerződés meghosszabbítása .....	40
12.2.2. Az egyedi előfizetői szerződések módosítása előfizetői jogutódlás esetén .....	40
12.2.3 Módosulás az Előfizető adataiban .....	40
12.2.4 Átírás .....	41
12.2.5 Áthelyezés .....	41
12.2.6 A sáv szélesség módosítása .....	41

12.3. A Szolgáltató általi szerződésmegszakítás esetei, feltételei.....	42
12.3.1 Szolgáltató rendkívüli megszakítása.....	42
12.3.2 Szolgáltató rendes megszakítása.....	43
12.4. Az Előfizető általi szerződésmegszakítás esetei, feltételei, .....	44
12.4.1 Előfizető rendkívüli megszakítása.....	44
12.4.2 Előfizető rendes megszakítása.....	44
12.5. Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik .....	44
12.5.1 Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei.....	44
12.5.2. A határozott idejű szerződés megszűnésére vonatkozó különös szabályok.....	44
12.5.3. Szolgáltató díjvisszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén .....	44
12.6. Az előfizetői szerződések megszűnésének közös szabályai.....	44
13. Az Előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei .....	46
13.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség.....	46
13.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata .....	46
13.3. A végberendezéssel, vagy az Előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek .....	47
13.4. Az adatváltozás bejelentése.....	47
14. A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás .....	48
15. Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások felsorolása, valamint az Eht. 132. § (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok, továbbá a kiegészítő médiaszolgáltatások felsorolása és meghatározása.....	49
1. számú melléklet.....	50
Az internethasználat etikai szabályai .....	50
2. számú melléklet.....	52
Díjcsomagok és díjszabás .....	52
3. számú melléklet.....	59
Adatkezelési tájékoztató személyes adatok kezeléséről .....	59
4. számú melléklet.....	70
Meghatározások .....	70

5. számú melléklet.....	71
Felügyeleti szervek elérhetőségei.....	71
6. számú melléklet.....	75
A Szolgáltató által indított akciók leírása.....	75

## **1. Általános adatok, elérhetőség**

### **1.1. A szolgáltató ('Szolgáltató') neve és címe**

#### *1.1.1 Szolgáltató neve*

„ANTENNA HUNGÁRIA” Magyar Műsorszóró és Rádióhírközlési Zártkörűen Működő Részvénytársaság  
Cégjegyzékszám: 01-10-042190  
Nyilvántartó cégbíróság: Fővárosi Törvényszék, mint Cégbíróság

#### *1.1.2 Szolgáltató címe*

1119 Budapest, Petzvál József utca 31-33.

Postafiókcím: MinDig TV Extra Budapest, 1519 Pf.: 447/8

[Felhívjuk a figyelmet, hogy amennyiben az Előfizető úgy ad postára bármilyen levelet vagy csomagot a Szolgáltató részére, hogy azt a feladó által megjelölt utánvételi összeg beszedése mellett kézbesítsék (utánvétel vagy 'portós' küldemény), abban az esetben Szolgáltató a levél/csomag átvételét megtagadja.]

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

#### *1.2.1 A Szolgáltató központi ügyfélszolgálat*

Cím: 1117 Budapest, Hengermalom út 19-21.

Nyitva tartás: hétfő – kedd – szerda - péntek: 09.00-17.00  
csütörtök: 8:00-20:00

#### *1.2.2 Kihelyezett ügyfélszolgálat*

#### *Egyéb ügyfélszolgálatok elérhetősége*

A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatán kívüli, egyéb ügyfélszolgálatának adatai a következő címen érhetők el:

<http://mindigtv.hu/mindigtvextra/ugyfeleinknek/kapcsolat/szemelyes-ugyfelszolgalatok>

#### *1.2.3 Telefonos ügyfélszolgálat és hibabejelentő elérhetősége*

Telefon: 1211 (07-21 óráig)  
(Normál díjazással hívható telefonszám.)

Telefax: +36 1 464 2245

Ahol jelen Általános Szerződési Feltételek ('ÁSZF') a panaszok tekintetében ügyfélszolgálatról rendelkezik, azon – külön említés nélkül is – értelemszerűen a telefonos ügyfélszolgálatot is érteni kell.

#### *1.2.4 Szolgáltatónak a szolgáltatással kapcsolatos elektronikus elérhetősége*

<http://mindigtv.hu/mindigtvextra>

Szolgáltató az elektronikus elérhetőséget a <http://mindigtv.hu/mindigtvextra> weboldalon keresztül biztosítja előfizető ('Előfizető') részére.

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



Az elérhetőségi adatok megegyeznek az 1.2 pontban található adatokkal.

#### **1.4. A Szolgáltató internetes honlapjának címe**

<http://mindigtv.hu/mindigtvextra>

#### **1.5. Az ÁSZF elérhetősége**

1.5.1 A mindenkor hatályos ÁSZF megtekinthető a Szolgáltató 1.2 pontban megadott ügyfélszolgálati irodáiban, 1.4 pont szerinti internetes honlapján, valamint a Szolgáltató által megbízott képviselőken.

1.5.2 Szolgáltató az ÁSZF már nem hatályos változatait 5 évre visszamenőleg elektronikusan is megőrzi, pontosan megjelölve, hogy azok milyen időszakban voltak hatályban, továbbá ügyfélszolgálatán és internetes honlapján ezeket legalább 2 évre visszamenőleg hozzáférhetővé teszi.

1.5.3 Előfizetői igény esetén Szolgáltató az ÁSZF-ről tájékoztatást ad.

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

### **2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, a Szolgáltató által az igénybejelentést tevő számára előfizetői szerződés megkötésére adott ajánlat tartalmi elemei**

#### **2.1.1 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás**

A határozott vagy határozatlan időre szóló előfizetői szerződés:

- a) jelenlévők között – különösen ügyfélszolgálati helyiségben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében – az Előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának megtételével,
- b) távollévők között az Előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának hatályosulásával jön létre a jelen pontban foglaltak szerint.

#### **(i) Szerződéskötés szóban, távollévők között**

2.1.1.1 Előfizetői szerződés **szóban** történő megkötésére telefon útján, különösen az 1.2.3 pont szerinti telefonos ügyfélszolgálaton keresztül van lehetőség, amely esetben a távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszköz (pl. telefon) használata útján létrejött szerződés távollévők között kötött szerződésnek minősül, ezért azok megkötésének módjára a távollévők között kötött szerződésekről szóló jogszabályok [jelenleg az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet („Eszr.”) és amennyiben ettől eltérő szabályokat nem állapít meg, úgy a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet is], valamint a jelen ÁSZF szabályai vonatkoznak.

2.1.1.2 Szolgáltató munkavállalója vagy megbízottja - a szóbeli szerződéskötést megelőzően, a 2.1.2.2 pont szerint lefolytatott eredményes előminősítési eljárást követően – a beszélgetés megkezdésekor részletesen tájékoztatást ad az Igénylőnek a beszélgetés céljáról, (amely cél az előfizetői szerződés megkötése), a megkötendő előfizetői szerződés lényeges elemeiről, amelyek különösen

- a) a Szolgáltató neve, címe és a szolgáltatás neve,
- b) a szolgáltatás lényeges tulajdonságai, különösen az igénybe vételének módja (különös tekintettel az aktiválás, illetve a korlátozásmentes telefonvonal meglétének szükségességére az ÁSZF 2.3.3. pontja szerint),
- c) a díjak,
- d) a szerződés időtartama,
- e) az szerződés határozott időtartamának lényege, időtartama, következményei,
- f) a szerződésben foglalt alapvető jogok és kötelezettségek, különös tekintettel az előfizetőt megillető elállási jogra,
- g) a szerződés módosításának lehetősége,
- h) a szerződés megszűnése, megszüntetése, különös tekintettel a felmondásának módjaira és annak jogkövetkezményeire,
- i) az ÁSZF elérhetőségei.

2.1.1.3 Az előfizetői szerződés az Előfizetőnek a beszélgetés során az ajánlatra tett egyértelmű, kifejezett, a szolgáltatói ajánlatot elfogadó jognyilatkozata nyomán jön létre, a telefonbeszélgetés napján. Az előfizetői szerződés megkötésének dátuma a telefonbeszélgetés napja. Az előfizetői szerződés hatályba lépésének napja az a nap, amelyen

- a szolgáltatás igénybevételének műszaki lehetőségei adottak (a szolgáltatás hozzáférési ponton a 2.3.3. pont szerint meglévő telefonvonalon a megfelelő sáv szélesség rendelkezésre áll), és
- a végberendezés Előfizető birtokában van vagy azt bármikor birtokba veheti.

Ha a Szolgáltató megítélése szerint – különösen az ügynök értékesítési tevékenységéhez kapcsolódó előfizetői panaszok száma alapján – ez indokolt, a Szolgáltató az Előfizető szerződéskötési szándékának megerősítése érdekében a szerződés megkötése dátumától számított 5 munkanapon belül telefonon ismételten megkeresheti az Előfizetőt egy megerősítő (verifikációs) hívással. A verifikációs hívás célja, hogy a Szolgáltató ismételten megvizsgálja az Előfizető szerződéskötési szándékának, és az ezzel kapcsolatban tett igenlő nyilatkozatának fennállását. A megerősítő hívás során az Előfizetőnek lehetősége van korábbi, a szerződéskötésre vonatkozó nyilatkozatát fenntartani, avagy visszavonni. Ha az Előfizető a Szolgáltató által rögzített megerősítő hívás során szerződéskötési szándékát nem tartja fenn, vagy a javára más által tett nyilatkozatot utólag nem hagyja jóvá, úgy a Szolgáltató az egyedi előfizetői szerződést szerződéskötési akarat hiányában nem tekinti létrejöttnek. Amennyiben a megerősítő hívásra nem kerül sor, avagy az sikeres, az egyedi előfizetői szerződést a Szolgáltató a jelen pontban írt, a szerződéskötésre irányuló telefonbeszélgetés napjával tekinti érvényesen létrejöttnek.

2.1.1.4 Szolgáltató a szóban kötött szerződésekről hangfelvételt készít, ennek tényéről a beszélgetés megkezdésekor tájékoztatja az Előfizetőt. Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény ('Eht.') 138. § (10) bekezdése alapján, a szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatára érkező előfizetői jogviszonyt érintő megkereséseket, panaszokat, valamint a szolgáltató és az előfizető közötti telefonos kommunikációt külön jogszabályban meghatározottak szerint, a szolgáltatónak rögzítenie kell. A Szolgáltató a hangfelvételeket az előfizetői adatokra vonatkozó előírások szerint, visszakereshető módon kezeli, amelynek részletes szabályait a jelen ÁSZF 4. számú melléklete határozza meg. A hangfelvételekről a Szolgáltató igény esetén az Előfizető részére másolatot ad. Az adatkezelés időtartamának lejártaát követően a Szolgáltató a hangfelvételeket törli.

2.1.1.5 A szóbeli szerződéskötést követően legfeljebb 8 napon belül a Szolgáltató az Előfizető számára – egyedi előfizetési szerződés formájában – írásbeli megerősítést (a továbbiakban: Írásbeli Értesítés) küld, amely tartalmazza a telefonbeszélgetés útján megkötött egyedi előfizetői szerződésre vonatkozó legfontosabb adatokat, kötelezettségeket és jogokat, különösen az írásban létrejött egyedi előfizetői szerződésben egyébként rögzítendő adatokat, és az egyéni Előfizetőt megillető elállási jog gyakorlásának feltételeit, módját és következményeit. A Szolgáltató a dokumentumot ingyenesen, a felek megegyezése szerint tartós adathordozón vagy elektronikus levélben írásos formában, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában köteles az Előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni (adott esetben futárszolgálat útján). Az Írásbeli Értesítéshez Szolgáltató mellékeli a fizetendő díjakról (pl. egyszeri belépési díj, szolgáltatási díj, futárszolgálat díja) szóló számlát. A kézbesítéskor a fizetendő díjak kiegyenlítésének elmaradása és/vagy az írásbeli értesítés átvételének megtagadása az előfizetői szerződéstől való elállásnak minősül, amely esetben az előfizetői szerződés a 2.1.1.6 pontban foglaltak szerint megszűnik.

2.1.1.6 Az Előfizető legkésőbb a szerződés megkötésének napjától számított 14 (tizennégy) naptári belül a Szolgáltatóhoz intézett nyilatkozattal, a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendeletben írt feltételekkel, indokolás nélkül elállhat a szerződéstől. Az elállási nyilatkozat szóban vagy írásban tehető, megadva legalább a Szolgáltató honlapján található nyilatkozat-minta szerinti adatokat. Előfizető határidőben gyakorolja elállási jogát, ha az elállási határidő lejártá előtt elküldi nyilatkozatát. Amennyiben viszont az Előfizető kifejezetten kérte, hogy a Szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését már az elállási határidő lejártá előtt kezdje meg, Előfizető – az elállásra vonatkozó eljárási szabályok szerint – felmondhatja az előfizetői szerződést, de az igénybe vett szolgáltatás időarányos díját ki kell egyenlítenie. Szolgáltató legkésőbb az Előfizető elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül visszatéríti az Előfizető által fizetett összeget az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módon. Szolgáltató mindaddig jogosult visszatartani a fizetett összeget, amíg Előfizető a Szolgáltató által átadott valamennyi eszközt vissza nem szolgáltatta, vagy kétséget kizáróan nem igazolta, hogy azokat visszaküldte. Előfizető köteles a Szolgáltatónak megfizetni a

szolgáltatás nem rendeltetésszerű igénybevételeből eredő kárát. Ezen felül az Előfizető egyéb költség nem terheli.

2.1.1.7 Amennyiben a szerződés teljesítésének megkezdése előtt az egyéni Előfizető bármiféle, a szerződéssel kapcsolatos fizetési kötelezettséget teljesített, úgy a Szolgáltató köteles az Előfizető által befizetett összeget az elállás kézhezvételétől számított 14 napon belül az Előfizetőnek visszatéríteni a 2.1.1.6 pontban foglaltakra figyelemmel.

2.1.1.8 Az Írásbeli Értesítés megküldése során a Szolgáltató az Előfizető ellenkező tartalmú, igazolt állításáig azzal a vélelemmel él, hogy Előfizető a tájékoztatót annak postára adását követő 7. napon vette kézhez. Amennyiben a kézhezvétel napját az Előfizető vitatja, de Szolgáltató a kifogását nem fogadja el, a Szolgáltató a könyvelt küldemények esetében alkalmazható, a küldemény sorsáról való tájékoztatást szolgáló ún. "tudakozódás" szolgáltatást kezdeményez a Magyar Posta Küldeményforgalmi Üzletszabályzata szerint. A Magyar Posta eljárása a Szolgáltatónak a panasz elbírálására rendelkezésre álló határidejébe nem számít bele.

2.1.1.9 Ha a Szolgáltató a szerződésben vállalt kötelezettségét azért nem teljesíti, mert a megrendelt szolgáltatást nem áll módjában nyújtani, erről a körülményről annak felmerülésekor haladéktalanul, de legkésőbb a szerződéskötést követő 15 (tizenöt) napon belül köteles az Előfizetőt tájékoztatni, és az Előfizető által esetlegesen befizetett összeget haladéktalanul, de legkésőbb a 30 (harminc) napon belül visszatéríteni.

#### *(ii) Írásbeli szerződéskötés*

Igénylő szerződéskötési szándékát írásban, az ÁSZF 1.2.1 és 1.2.2 pontjaiban írt ügyfélszolgálati irodákban és az értékesítési hálózat üzleteiben személyesen, telefonon, vagy a Szolgáltató internetes honlapján keresztül jelezheti, ezt követően az (i) pontban foglaltak szerint szóban köthető szerződés.

A szolgáltatás tekintetében írásban történő szerződéskötésre azonban nincs lehetőség.

#### *(iii) Ráutaló magatartás útján létrejövő szerződés*

A szolgáltatás tekintetében ráutaló magatartással történő szerződéskötésre nincs lehetőség.

#### *(vi) A szóbeli szerződéskötés további szabályai*

Szolgáltató az ÁSZF-et az Előfizető kérésére és választása alapján, az általa igényelt módon és formában – tartós adathordozón, elektronikus levélben, vagy nyomtatott formában – bocsátja Előfizető rendelkezésére.

A Szolgáltató az egyedi előfizetői szerződés hatálya alatt illetve annak megszűnését követően az Előfizetővel, illetve a vele egy háztartásban élő személlyel csak abban az esetben köt ismételten egyedi előfizetői szerződést, ha az Előfizető a szolgáltatás igénybevételeből eredő díjtartozását a Szolgáltatóval szemben maradéktalanul kielégítette. Szolgáltató jogosult az új egyedi előfizetői szerződés megkötését feltételhez (így különösen a Díjszabásban meghatározott óvadék adásához) kötni, ha az előző egyedi előfizetői szerződés felmondására Előfizetőnek, illetve vele egy háztartásban élő személynek felróható okból került sor.

Amennyiben a Szolgáltató az egyedi előfizetői szerződés megkötését a fentiek szerinti óvadékhoz köti, az óvadék Szolgáltató általi visszatérítésére az előfizetői szerződés megkötésétől számított 5 (öt) év után, de legkésőbb az előfizetői szerződés megszűnésekor kerül sor. Az óvadék után kamat nem jár. Amennyiben az egyedi előfizetői szerződés fennállta során az Előfizetőnek lejárt tartozása keletkezik a Szolgáltatóval szemben, a Szolgáltató jogosult követelését az óvadék összegéből közvetlenül kielégíteni. Ebben az esetben az

Előfizető köteles az óvadék összegét az eredeti összegre kiegészíteni. A kiegészítő összeget Szolgáltató az óvadékból történő kielégítést követő számlával számlázza ki.

Az egyedi előfizetői szerződés megkötéséig Igénylő köteles az adataiban beálló változást 15 napon belül Szolgáltatónak írásban bejelenteni. A bejelentés elmulasztásából adódó kárért a Szolgáltató nem felel.

Az Előfizetőnek az ÁSZF-et az előfizetői szerződés megkötésekor el kell fogadnia, amely ÁSZF az előfizetői szerződés részét képezi. Az előfizetői szerződés jelen ÁSZF-ből és az egyedi előfizetői szerződésből áll.

Amennyiben Előfizető is rendelkezik általános szerződési feltételekkel, úgy azok nem alkalmazhatók a jelen ÁSZF által szabályozott jogviszonyra, és nem képezik részét az előfizetői szerződésnek.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az Igénylő fizetőképességét az elektronikus hírközlési szolgáltatók által az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény ('Eht.')

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

Előfizetőnek nyilatkoznia kell arról, hogy az előfizetői szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni. Ha az Előfizető postai úton, levélben, fax útján, e-mailben vagy személyesen teheti meg az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát.

Az előfizetői szerződés megkötése előtt a Szolgáltató köteles az Előfizetőt igazolható módon tájékoztatni arról, hogy az előfizetői szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követően az Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti – egy éves - elévülési időn belül, az Előfizető évente egyszer ingyenesen kérheti az előfizetői szerződés általa megjelölt időpontjában hatályos tartalmáról szóló, legalább az írásban megkötött előfizetői szerződésben rögzítendő elemeket tartalmazó dokumentum átadását. E dokumentumot a Szolgáltató a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül ingyenesen, az Előfizető választása szerint papíron, nyomtatott formában, vagy más tartós adathordozón, vagy elektronikus levélben köteles az Előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.

Az előfizetői szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatást adni a határozatlan és a határozott idejű előfizetői szerződés megkötésének lehetőségéről, és igazolható módon bemutatni azok részletes feltételeit. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az Előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis. Amennyiben Előfizető 12 hónapos határozott időtartamú előfizetői szerződést kíván kötni, Szolgáltató a szerződés megkötését megelőzően köteles felajánlani a 12 hónapig tartó, valamint a határozatlan időtartamú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és bemutatni azok részletes feltételeit.

Az előfizető kérésére a határozott időtartamú előfizetői szerződés 24 hónapra is megköthető, ha az előfizetői szerződés megkötéséhez készülékvásárlás is kapcsolódik. Az ilyen módon 24

hónapra megkötött határozott idejű előfizetői szerződésnek a készülék vásárlásához kapcsolódó törlesztő részletek nélkül számított előfizetési díja nem lehet magasabb a 12 hónapra kötött, azonos szolgáltatási tartalmú, határozott idejű szerződések előfizetési díjától.

Ha a Szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdi, az Előfizetőt nem elállási, hanem az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg.

### **2.1.2 A Szolgáltató által az igénybejelentést tevő számára előfizetői szerződés megkötésére adott ajánlat tartalmi elemei**

2.1.2.1 Az Igénylő előfizetői szolgáltatás igénybevételére vonatkozó előfizetői szerződés megkötésére tett igénybejelentésének legalább a következőket kell tartalmaznia:

- a) a szolgáltatás igénybevételének tervezett helye, azaz egy magyarországi cím megadása;
- b) az Igénylő által igényelni kívánt szolgáltatás időtartamának, a választott szolgáltatáscsomag valamint az igénybe venni kívánt esetleges akció megjelölése;
- c) az Igénylő 2.2 pont szerinti adatai, valamint elektronikus levélcíme (e-mail) vagy telefonszáma.

2.1.2.2 Az Igénylő előfizetői szolgáltatásra vonatkozó igénybejelentését követően a Szolgáltató haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az igény teljesíthetőségével kapcsolatos vizsgálatait (különösen a szolgáltatás elérhetőségére vagy az Igénylő fizetőképességére vonatkozó), vizsgálatait, és e határidőn belül igazolható módon nyilatkozik és értesíti az Igénylőt arról, hogy

- a) az igényt teljesíti,
- b) az igény teljesíthető, de a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában az igénybejelentéstől számított 30 napon belül nem tudja biztosítani, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az igénybejelentéstől számított 90 napot,
- c) az igényt nem teljesíti.

2.1.2.3 A 2.1.2.2 pont a) és b) alpontjában írt esetben a Szolgáltató az értesítéssel egyidejűleg ajánlatot tesz az Igénylőnek az ÁSZF-ben meghatározottak szerinti előfizetői szerződés megkötésére.

### **2.1.4. Szolgáltató ajánlati kötöttségének határideje**

Amennyiben Szolgáltató Előfizető részére megküldött vagy meghirdetett ajánlata nem tartalmazza az ajánlat érvényességének határidejét (az akció lejárata), s az ajánlat időközben nem kerül visszavonásra, vagy módosításra, Szolgáltató ajánlati kötöttségének maximális időtartama 30 nap.

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

Szolgáltató az Előfizetőkről számítógépes adathordozón illetve papíralapon nyilvántartást vezet az adatvédelmi előírások figyelembevételével. Az előfizetői szerződés megkötéséhez az Előfizető részéről az alábbi adatokra van szükség, amelyeket a Szolgáltató nyilvántart:

*Természetes személy Előfizető esetén:*

- a) az Előfizető neve,
- b) leánykori név,
- c) születési hely és idő (év, hó, nap),
- d) anyja neve,
- e) magyarországi állandó lakcím
- f) tartózkodási hely,
- g) értesítési cím,
- h) elektronikus levélcím
- i) telefonszám,
- j) számlázási cím.

*Nem természetes személy Előfizető esetén:*

- a) az Előfizető neve,
- b) magyarországi székhelye,
- c) cégjegyzékszám,
- d) adószáma,
- e) törvényes képviselőjének előzőekben ismertetett személyes adatai,
- f) elektronikus levélcím.

A fenti adatok igazolására a következő iratok fogadhatók el: érvényes személyazonosító vagy személyi igazolvány, érvényes útlevél, érvényes jogosítvány, lakcímkártya, 30 napnál nem régebbi cégkivonat (egyszerű másolat is elfogadható), közjegyző által hitelesített vagy ügyvéd által ellenjegyzett aláírási címpéldány. Ezen iratok bemutatásának megtagadása esetén a Szolgáltató megtagadhatja a szerződés megkötését.

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

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

#### *2.3.2 A szolgáltatás igénybevételének korlátai*

##### *2.3.2.1 A szolgáltatás igénybevételének személyi korlátja*

A Szolgáltató természetes személy (egyéni előfizető) esetén csak abban az esetben köt Előfizetői szerződést az Igénylővel, ha a 18. életévét betöltötte.

##### *2.3.2.2 A szolgáltatás átengedésének korlátai*

Előfizető a szolgáltatás igénybevételét nem engedheti át harmadik személy részére, kivéve, ha az egyedi előfizetői szerződés átírására kerül sor, az átírásra vonatkozó szabályoknak megfelelően. Átírás esetén az új Előfizető – a szerződést kötő fél személyében történő változás miatt – nem köteles egyszeri belépési díjat fizetni.

##### *2.3.2.3 A szolgáltatás igénybevételének földrajzi és időbeli korlátai*

A szolgáltatás 2015. október 05. napjától a Magyar Telekom egyetemes földrajzi szolgáltatási területén érhető el, amely Magyarország területének az elektronikus hírközlő hálózatok azonosítóinak nemzeti felosztási tervéről szóló 3/2011. (IX. 26.) NMHH rendelet 1. melléklete 2.1.3. pontja alapján meghatározott 1, 22, 23, 26, 34, 35, 36, 37, 42, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 52, 53, 54, 56, 59, 69, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 82, 83, 84, 85, 87, 92, 93, 94, 96 és 99 körzetszámú földrajzi számozási területeit foglalja magában.

##### *2.3.2.4 A szolgáltatás igénybe vételének egyéb korlátai*

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói névvel történő belépések száma 5 percenként legfeljebb 1 alkalom lehet. A Szolgáltató a megadott értékektől pozitív irányban előzetes értesítés nélkül eltérhet.

A szolgáltatást a Szolgáltató meghatározott, hálózati szerződésekkel lefedett helyeken biztosítja, amelyekről az ügyfélszolgálaton tájékoztatást ad.

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

2.4.1 A 2.1.2.2 a) vagy b) pontban foglaltak esetén a Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban, de legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 napon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdeni. Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése ebben az időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges, a felek megállapodhatnak a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, mely nem lehet későbbi, mint az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 nap.

2.4.2 Ha a Szolgáltató a 2.1.2.2 a) vagy b) pont alapján a felek megállapodása szerinti, vagy a Szolgáltató által vállalt határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az Előfizető jogosult az előfizetői szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az Előfizető elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott előfizetői szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszafizetni az Előfizető számára, az Előfizető pedig köteles a Szolgáltató tulajdonában lévő, a Szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak visszaszolgáltatni.



### **3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma**

#### **3.1. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása**

A Szolgáltató az Előfizetők számára helyhez kötött internet hozzáférési (elérési) szolgáltatást szolgáltatásokat nyújt. Az internet hozzáférési szolgáltatás lényege az előfizetői végberendezések és a központi kiszolgáló berendezések közötti kapcsolat létrehozása különféle távközlő hálózatokon keresztül, és a kapcsolat ideje alatt a szolgáltatás által lehetővé tett protokollok szerinti adatátvitel megvalósítása, vagyis adat, jel, kép, hang adott címre történő továbbítása az internet hálózaton belül. Olyan elektronikus hírközlési szolgáltatás, amely során a Szolgáltató IP-cím hozzárendelésével biztosítja az IP alapú adatátvitelt az előfizetői hozzáférési pont, valamint az internet legalább egy belföldi és egy nemzetközi nyilvános adatkicserélő központja között.

A szolgáltatás nem távközlő hálózat-specifikus, a Szolgáltató az előfizetői végberendezés internet hálózatra történő csatlakozását az Előfizető igénye szerint különböző távközlő hálózatokon keresztül, különféle technológiai – elsősorban ADSL - megoldásokat alkalmazva biztosítja. A Szolgáltató a szolgáltatás nyújtásához szükséges, Előfizetőt elérő távközlési csatornák biztosításához más Szolgáltatók szolgáltatását is igénybe veheti.

#### **3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe**

A szolgáltatás a Magyar Telekom egyetemes földrajzi szolgáltatási területén érhető el, amely Magyarország területének az elektronikus hírközlő hálózatok azonosítóinak nemzeti felosztási tervéről szóló 3/2011. (IX. 26.) NMHH rendelet 1. melléklete 2.1.3. pontja alapján meghatározott 1, 22, 23, 26, 34, 35, 36, 37, 42, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 52, 53, 54, 56, 59, 69, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 82, 83, 84, 85, 87, 92, 93, 94, 96 és 99 körzetszámú földrajzi számozási területeit foglalja magában.

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

Nem alkalmazandó.

#### **3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e**

A szolgáltatás nem egyetemes szolgáltatás.

#### **3.5. A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye**

ADSL hozzáférés esetén az Előfizető számítógépe közvetlenül ADSL modemen keresztül, vagy számítógépes hálózata egy router közbeiktatásával ADSL modemen keresztül csatlakozik az internet-hálózathoz a helyi távbeszélő vagy más szolgáltató által nyújtott ADSL technológián alapuló összeköttetésen át. A szolgáltatásnak a Szolgáltató felelősségi határát jelentő hozzáférési pontja az a pont, amelyen keresztül az Előfizető az általa használt végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása esetén a szolgáltatást eléri.

## **4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága**

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

Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII.27.) NMHH rendeletben meghatározott egyedi, valamint önként vállalt egyedi célértékeit a jelen ÁSZF 2. számú (Díjszabás) mellékletének csomagleírása tartalmazza.

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

Nem alkalmazandó.

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

Szolgáltató karbantartás, meghibásodás és annak elhárítása érdekében, elháríthatatlan külső ok bekövetkezése miatt, és annak elhárítása érdekében vagy jogszabály által feljogosított szerv rendelkezése alapján jogosult szüneteltetni a szolgáltatást.

### **4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei**

#### **4.1.1 ADSL alapú szolgáltatás**

Az Előfizetőnek rendelkeznie kell egy olyan programcsomaggal, amely tartalmazza az Internet hálózati szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói programokat. Ezen felül rendelkeznie kell PPPoE (PPP over Ethernet) kliens program működtetéséhez szükséges hardver és szoftver feltételekkel. A szolgáltatás igénybevételéhez szükség van (a hardver és szoftver igényen kívül) egy telefonvonalra, amely az ADSL szolgáltatás alapja. Az ADSL modem RJ45 csatlakozójú 10/100BaseT interface-szel rendelkezik. A telefonvonal biztosítása nem a Szolgáltató feladata. A szolgáltatás csak kétirányú távközlési forgalom lebonyolítására alkalmas telefonvonal esetén vehető igénybe. A szolgáltatás jellegéből fakadóan a különböző hozzáférési pontokon a legmagasabb igénybe vehető le-/feltöltési sebesség eltérő.

Telefon-előfizetéses szolgáltatás esetén a telefonvonalon kívül a közcélú távközlési Szolgáltató felé érvényes telefon-előfizetés is szükséges, amely a telefon- előfizetés szolgáltatás alapja és ebből kifolyólag a telefon-előfizetéses ADSL szolgáltatás az alapját képező telefon-előfizetés sorsát mindenben osztja. Telefon-előfizetés nélküli szolgáltatás esetén a távközlési Szolgáltatóval fennálló telefon-előfizetés nem szükséges, de a távközlési szolgáltató hálózatához való hozzáférést Előfizetőnek kell biztosítania.

#### **4.2.2 VDSL alapú szolgáltatás**

Bizonyos kínált sebesség biztosítása érdekében az Előfizetőnek VDSL technológián alapuló szolgáltatást kell igénybe vennie, amelyről Szolgáltatóval az egyedi előfizetői szerződés megkötése során megállapodik. A VDSL egy gyors internet hozzáférés céljára kifejlesztett szélessávú hozzáférési szolgáltatás, amely a meglévő, a távbeszélő előfizetői hálózatba telepített sodrott rézvezetőt felhasználva a hagyományos távbeszélő szolgáltatás felett nagysebességű, aszimmetrikus adatátviteli képességet biztosít.

A VDSL technológiájú szolgáltatásra előfizetők forgalma a Magyar Telekom Nyrt. transzporthálózatán kerül továbbításra a szolgáltatás-választó központokig. A VDSL alapú internet-szolgáltatás esetén a Magyar Telekom Nyrt ad át berendezést berendezéseket a Szolgáltató által megjelölt Előfizetőnek. A Szolgáltatás

előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pontja a hálózat végződtető berendezés (xDSL modem) ügyfél oldali interfésze.

#### 4.2.3 Naked”, vagyis „csupasz” internet-szolgáltatást

Naked”, vagyis „csupasz” internet-szolgáltatást vesz igénybe az Előfizető, amennyiben az internet-szolgáltatás igénybevételére szolgáló telefonvonalon párhuzamosan nem fizet elő telefonszolgáltatásra is. Ebben az esetben meg kell fizetnie a vonal telefonszolgáltató általi üzemben tartásának díját a Díjszabásban foglaltak szerint.

## **5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése**

### **5.1. A szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés lehosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei**

A szolgáltatás szünetel, ha a szerződés teljesítése átmeneti jelleggel akadályba ütközik. Ez történhet a Szolgáltatónál felmerült okból (pl. karbantartás), külső elháríthatatlan okból, az Előfizetőnek felróható okból, valamint az Előfizető kérésére.

#### **5.1.1 Szünetelés karbantartás miatt**

A hálózat rendszeres karbantartása, cseréje, átalakítása vagy felújítása (a továbbiakban: 'rendszeres karbantartás') alkalmával a karbantartás idejére, az Előfizetőnek a szünetelést legalább 15 nappal megelőzően, a Szolgáltató 1.4 pontban meghatározott honlapján történő előzetes értesítése mellett.

Rendszeres karbantartásnak minősülnek azok a tevékenységek, amelyek a szolgáltatás nyújtásához szükséges kiszolgáló eszközök meghibásodásának megelőzése érdekében nélkülözhetetlenek. Rendszeres karbantartási munkákat a telephelyeken minden héten keddi és csütörtöki napokon 0-12 óra között lehet elvégezni, ettől eltérő időpontban végzett karbantartás az Előfizető 15 nappal korábban történő értesítése mellett lehetséges.

#### **5.1.2 Szünetelés elháríthatatlan külső ok miatt**

Elháríthatatlan külső ok bekövetkezése miatt, vagy jogszabály által feljogosított szerv rendelkezése alapján.

Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre - ide nem értve az ÁSZF 5.1.1 pontjában meghatározott rendszeres karbantartást - vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles. Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató köteles a havi díj visszatérítésére.

#### **5.1.3 Szünetelés az Előfizető kérelmére**

Előfizető kérelmére a szolgáltatás szüneteltethető naptári évenként minimum 7 nap, összesen üzleti Előfizető esetén maximum 3 (három) hónap, egyéni Előfizető esetén 6 (hat) hónap időtartamra. Szünetelés az esetben kérhető a Szolgáltatótól, amennyiben az Előfizetőnek nincs lejárt díjtartozása. Az Előfizető kérelmére történő szüneteltetés esetén az Előfizetőnek a Díjszabásban meghatározott havi szüneteltetési díjat kell fizetni. Szolgáltató a havi szüneteltetési díjat havonta számlázza ki. Amennyiben az Előfizető kérésére szünetelésre kerül sor, annak időtartama nem számít bele az Előfizető által esetlegesen vállalt határozott időtartamba. Az Előfizető által a szünetelésre meghatározott határozott időtartam elteltét követően a szolgáltatás automatikusan visszakapcsolásra kerül. Minden egyéb esetben a visszakapcsolást az Előfizetőnek írásban szükséges igényelnie.

A szünetelést, illetve a szünetelés meghosszabbítását, valamint a szünetelés idő előtti megszüntetését Előfizetőnek írásban (levélben, e-mailben vagy telefax útján), vagy az ügyfélszolgálaton személyesen kell kérnie. Előfizető kérését Szolgáltató 6 munkanapon belül teljesíti.

A szolgáltatás visszakapcsolásáról Szolgáltató az Előfizetőt haladéktalanul, de legkésőbb annak megtörténtét követő 24 órán belül értesíti.

5.1.4 Üzleti előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén Szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni, amíg Előfizető nem ad a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot.

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

5.2.1. Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételének korlátozására az Előfizető értesítésével jogosult, ha az Előfizető:

- a) akadályozza vagy veszélyezteti a hálózat rendeltetésszerű működését;
- b) a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető az előfizetői szerződés megkötése vagy a szolgáltatás igénybe vétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyi adatok – vonatkozásában megtévesztette;
- c) a számla kiegyenlítését elmulasztja és a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt – legalább 30 napos – határidő elteltét követően is lejárt díjtartozása van, továbbá az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott az ÁSZF-ben meghatározott vagyoni biztosítékot. Előfizető a hátralékának egyösszegű megfizetése után veheti ismételten igénybe a szolgáltatást.

A b)- c) és az f) pont szerinti esetekben a szolgáltató a korlátozás legkorábbi időpontját legalább 3 nappal megelőzően értesíti az előfizetőt azzal a tájékoztatással, hogy a korlátozásra mely időpontot követően kerülhet sor.

5.2.2. A korlátozás megszüntetéséért Előfizető egyszeri, a Díjszabás szerinti visszakapcsolási díj megfizetésére köteles, amely összeget Szolgáltató a korlátozás feloldását követő első számlával számláz ki Előfizető részére. Amennyiben Előfizető az addig esedékessé vált összes tartozását rendezzi, úgy Szolgáltató a szolgáltatást automatikusan, 72 órán belül visszakapcsolja a Díjszabás szerinti visszakapcsolási díj érvényesítése mellett.

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

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

## **5.3. Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei**

5.3.1 A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a Szolgáltató nem él az Eht. 134. § (7) bekezdésében biztosított felmondási jogosultságával, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapra felfüggesztheti. A Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka a harmadik hónap utolsó napján is változatlanul fennáll, a Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az előfizetői szerződést felmondhatja.

5.3.2 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.

## **5.4. Vis maior**

5.4.1. Felek mentesülnek a szerződésben foglalt kötelezettségeik teljesítése alól, amennyiben őket ebben előre nem látható, külső elháríthatatlan ok (vis maior) bekövetkezte akadályozta, így különösen: elemi

csapás, rendkívüli időjárási viszonyok, tűzvész, háború,, honvédelmi törvényben feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedések, jogszabályi változások.

5.4.2. Vis maior bekövetkeztekor az a fél, akinek teljesítését a vis maior kizárja vagy akadályozza, köteles annak természetéről a másik felet haladéktalanul értesíteni.

5.4.3. Amennyiben a vis maior 3 hónapig folyamatosan fennáll, bármely fél jogosult kezdeményezni az előfizetői szerződés közös megegyezéssel történő megszüntetését. A másik fél ebben az esetben indokolatlanul nem zárkozhat el az előfizetői szerződés közös megegyezéssel történő megszüntetése elől.

## **6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták**

### **6.1. Hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás**

#### *6.1.1 A hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő*

A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető köteles a Szolgáltatót haladéktalanul értesíteni, ha észleli, hogy a Szolgáltató szolgáltatása nem vagy nem megfelelően 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.

Előfizető az 1.2 pontban meghatározott szolgáltatói elérhetőségeken bejelentést tehet. A bejelentést Szolgáltató köteles írásban rögzíteni és/vagy nyilvántartásba venni. Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket 48 órán belül kivizsgálni és az elvégzett vizsgálat alapján az Előfizetőt írásban és/vagy telefonon és/vagy elektronikus levélben értesíteni arról, ha a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

Szolgáltató a Szolgáltatás meghibásodása esetén – vis maior kivételével – a 6.1.3 pontban foglaltak szerint 72 órán belül kijavítja a hibát.

Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlanulajdonos) hozzájárulása szükséges, a hozzájárulást a Szolgáltatónak a hibabejelentéstől számított 48 órán belül meg kell kérnie. A hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a hiba kijavításának 72 órás határidejébe. A Szolgáltató a hibabejelentéstől számított 48 órán belül köteles az Előfizetőt a hozzájárulás szükségességéről és okáról, valamint arról értesíteni, hogy a hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a hiba kijavításának 72 órás határidejébe.

#### *6.1.2 A hibabejelentések nyilvántartásba vétele*

A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibabehatóró eljárás eredményét és a hibabejelentés alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, elektronikus úton rögzíteni és az adatkezelési szabályok betartásával a hibaelhárítástól számított egy éves elévülési időn belül megőrizni. A Szolgáltató köteles a hibabejelentést az Előfizető számára visszaigazolni és ezt a rögzítésen túl nyilvántartásba venni. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

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

Szolgáltató az Előfizető Szolgáltatással kapcsolatos hibabejelentése kapcsán elvégzett vizsgálat alapján haladéktalanul és megfelelő indokolással köteles az Előfizetőt értesíteni arról, ha a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

#### *6.1.3 A hiba elhárítására vonatkozó eljárás*

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, amely 8 és 20 óra közé eshet),
- b) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

Nem köteles a Szolgáltató 48 órán belül a hibabehatároló eljárás eredményéről értesíteni az Előfizetőt, amennyiben a valós, a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba elhárításához nem szükséges helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat.

A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valós, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani. A hiba bejelentésétől a hiba kijavításáig terjedő időtartam nem haladhatja meg a 72 órát.

Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlan tulajdonos) hozzájárulása szükséges, a hozzájárulást a Szolgáltatónak a hibabejelentéstől számított 48 órán belül meg kell kérnie. A hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a 72 órás határidőbe. A Szolgáltató a hibabejelentéstől számított 48 órán belül köteles az Előfizetőt a hozzájárulás szükségességéről és okáról, valamint arról értesíteni, hogy a hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a 72 órás határidőbe. Ha a hibabejelentés kivizsgálása vagy a hiba kijavítása időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső ok miatt nem volt lehetséges, úgy a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig eltelt időtartam nem számít be a hiba kijavításának 72 órás határidejébe.

A Szolgáltató köteles a hiba elhárítását követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül 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.

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

#### **6.1.4. Téves hibabejelentés**

Az Előfizetőnek a hibabejelentés során együtt kell működnie a Szolgáltató képviselőjével annak érdekében, hogy a hiba megfelelően behatárolható legyen.

Amennyiben az Előfizető a hibabejelentés során a Szolgáltató eljáró ügyintézője számára olyan nyilvánvalóan téves, megtévesztő tartalmú válaszokat ad, aminek alapján Szolgáltató a hiba forrását tévesen saját szolgáltatása körében állapítja meg, az Előfizetőnek meg kell térítenie a téves hibabejelentés, valamint – amennyiben ezt a körülményt a hiba elhárítását végző szakemberek csak a helyszínen tudják megállapítani – a helyszíni kiszállás Díjszabásban megállapított díját.

## **6.2. Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén**

### **6.2.1 Kötbér**

Szolgáltató hibás teljesítése esetén Előfizető a jelen pont szerinti kötbérre jogosult.

#### **6.2.1.1 Általános szabályok**

Szolgáltató az előfizetői szerződés késedelmes, vagy hibás teljesítése esetén kötbér fizetésére köteles, ha olyan okból, amelyért felelős, nem, vagy nem szerződésszerűen teljesít. Az előfizetői szerződésekből eredő 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 a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár. Szolgáltató mentesül a kötbér 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 az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbérfizetési kötelezettség teljesítésének módjáról szóló kifejezett tájékoztatással együtt köteles eleget tenni. A Szolgáltató köteles továbbá a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon feltüntetni, hogy az Előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése.

A kötbérfizetési kötelezettség teljesítéséhez nem szükséges az Előfizető kötbérré vonatkozó igényének bejelentése. A Szolgáltató kötbérfizetési kötelezettségnek a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül köteles eleget tenni az alábbiak szerint:

- a) a kötbért az előfizetői szerződéshez igazodó szolgáltatási díjfizetéstől függően a havi számlában, vagy az Előfizető egyenlegén jóváírja,
- b) az előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben, jelenlétük esetében az ügyfélszolgálaton, amennyiben a Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik, úgy banki átutalással, egyéb esetben postai úton fizeti meg.

#### 6.2.1.2 A szolgáltatás késedelmes nyújtása esetén fizetendő kötbér

6.2.1.2.1 A 2.4.1 vagy a 2.4.2 pontokban írt határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az ÁSZF-ben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az előfizetői szerződés szerinti díjcsomagra az ÁSZF-ben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

6.2.1.2.2 Amennyiben a 2.4.1 vagy a 2.4.2 pont szerint vállalt határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést az Eht. 134. § (2) bekezdése szerint 60 napos felmondási határidővel felmondja, a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől az előfizetői szerződés megszűnéséig a fenti kötbér felét köteles megfizetni.

6.2.1.2.3 Ha a Szolgáltató a 2.4.1 vagy a 2.4.2 pontban vállalt határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az Előfizető jogosult az előfizetői szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az Előfizető elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott előfizetői szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszafizetni az Előfizető számára, az Előfizető pedig köteles a Szolgáltató tulajdonában lévő, a Szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak visszaszolgáltatni.

#### 6.2.1.3 Hibakivizsgálás- és elhárítás késedelme esetén fizetendő kötbér

Szolgáltató a 6.1.1 és 6.1.3 pontok szerint hibabejelentés-kivizsgálási és hiba-elhárítási kötelezettsége késedelmes teljesítése esetén kötbér fizetésére köteles minden megkezdett késedelmes nap után

- a) a 6.1.1 pont szerinti (a hiba kivizsgálásának eredményéről szóló 48 órás) és a 6.1.3 pont szerinti (a hiba elhárításáról szóló 24 órás) értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől az értesítés megtörténteig,
- b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

A kötbér mértéke a vetítési alap

- kétszerese a fenti a) pont szerinti esetben,
- négyszerese a fenti b) pont szerinti esetben, ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást csak az előfizetői szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiség csökkenésével lehetett igénybe venni,

– nyolcszorosa a fenti b) pont szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap a hibabejelentés hónapjára vonatkozó, egyedi előfizetői szerződés szerinti havi előfizetési díj egy napra vetített összeg.

#### 6.2.1.4 Korlátozásból visszakapcsolás késedelme esetén fizetendő kötbér

A korlátozás 5.2.3 pont szerinti 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 egy harmincad részének négyszerese.

#### 6.2.1.5 Átírás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

Szolgáltató köteles az általa az átírás teljesítésére vállalt határidőn belül az átírást teljesíteni (12.2.4. pont), vagy az átírás elutasításáról az Előfizetőt értesíteni. Amennyiben a Szolgáltató az átírást a vállalt határidőn belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni, amelynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

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

#### *6.3.1 Előfizetői bejelentések, egyéb panaszok intézése*

Előfizető szolgáltatással kapcsolatos mindennemű észrevételével, problémájával az ügyfélszolgálatok, illetve a telefonos ügyfélszolgálat foglalkozik azzal, hogy a panasz bejelentési eljárásra a 6.1 pontban foglaltak irányadók. Előfizetők az ügyfélszolgálatnál hibabejelentést tehetnek, Szolgáltatással kapcsolatban információt kérhetnek.

#### *6.3.2 Díjreklamáció, és kártérítési igények intézése*

Előfizető a Szolgáltató által megküldött számlát a számla kiállításától számított 1 évig kifogásolhatja meg, kártérítési igénnyel a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől számított 1 évig élhet. A számlapanasz, amennyiben azt az Előfizető a díjfizetési határidő lejártá előtt nyújtja be és a Szolgáltató 5 napon belül azt nem utasítja el, a panasszal érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik. Egyébként a számlapanasz nem halasztó hatályú a számla kiegyenlítésére.

Előfizető a kifogást írásban, szóban, telefonon nyújthatja be Szolgáltató részére. Szolgáltató a reklamációt nyilvántartásba veszi és 30 napon belül megvizsgálja. A megalapozottan kifogásolt összeget és kamatát Szolgáltató a nem halasztó hatályú számlapanaszok esetén – az Előfizető választásától függően – a következő számlán jóváírja, vagy az ilyen összeget az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A Szolgáltató köteles bejelentéseket, a bejelentés alapján tett intézkedéseket, az eljárás eredményét visszakövethető módon, elektronikus úton rögzíteni és az adatkezelési szabályok betartásával a hibaelhárítástól számított elévülési idő végéig megőrizni. A Szolgáltató köteles a bejelentést az Előfizető számára visszaigazolni és ezt a rögzítésen túl nyilvántartásba venni.

### **6.4. Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje**

6.4.1 Szolgáltató ügyfélszolgálat az 1.2.1 és 1.2.2 pont szerinti munkarendben fogadja az előfizetői panaszokat, bejelentéseket.

6.4.2 Az Előfizető a szolgáltatással kapcsolatos kérdéseket a Szolgáltató által biztosított telefonos ügyfélszolgálaton vagy a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodáiban jelentheti be az 1.2.1 és 1.2.2 pontban meghatározott működési rend szerint. Jelen ÁSZF alkalmazása során Előfizetői bejelentésnek minősül minden, az ügyfélszolgálatokon személyesen, továbbá írásban, elektronikus úton tett vagy eljuttatott, valamint telefonon vagy üzenetrögzítőn, illetve telefaxon tett észrevétel, panasz.

A hibaelhárítás érdekében a Szolgáltató a 1211-es telefonszámon hívható hibabejelentő szolgálatot működtet, az 1.2.3. pontban meghatározott időszakban, amelyen a Szolgáltató ügyintézői élőhangos bejelentkezéssel fogadják a hívásokat.

A Szolgáltatóhoz postai úton, e-mail-ben, faxon eljuttatott írásbeli megkereséseket Szolgáltató a valós beérkezés napjától számított 30 napon belül megválaszolja.

6.4.3 Szolgáltató a 6.4.2 pont szerinti telefonos ügyfélszolgálatára érkező előfizetői bejelentésről hangfelvételt készít, amelyet visszakereshető módon – a hibabejelentésekkel kapcsolatos felvételek kivételével – a bejelentés időpontjától számítva legalább két évig megőriz (ide nem értve a hibabejelentéseket, amelyek megőrzési ideje 1 év). A személyes adatok védelméről szóló törvény szerinti tájékoztatási kötelezettség teljesítése keretében Szolgáltató az ügyfélszolgálat által bonyolított telefonos beszélgetésről készített hangfelvételnek az érintett Előfizető általi visszahallgatását – kérésre – Szolgáltató központi ügyfélszolgálati helyiségben lehetővé teszi. A hangfelvétel másolatát Szolgáltató az Előfizető kérelmére 30 (harminc) napon belül központi ügyfélszolgálatán – előfizetői bejelentésenként egy alkalommal ingyenesen – rendelkezésre bocsátja.

## **6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele**

Nem alkalmazandó.

## **6.6. Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése**

### *6.6.1 A szolgáltatással kapcsolatos vita rendezése*

- a) A szolgáltatással kapcsolatos vita rendezése érdekében az Előfizető a Szolgáltatóhoz fordulhat. Amennyiben az előfizetői panaszra a Szolgáltató által adott választ az Előfizető nem tartja megfelelőnek, a következő szervekhez fordulhat jogorvoslatért:
- b) Az Előfizető a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény alapján a területi gazdasági kamarák mellett működő független békéltető testületekhez fordulhat. Ezek hatáskörébe tartozik az áruk és szolgáltatások minőségével, biztonságával és a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, valamint a szerződések megkötésével és teljesítésével kapcsolatos fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezése.
- c) Az Előfizető a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény alapján a Kormányhivatalok keretein belül működő Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőségekhez, illetőleg a Területi Fogyasztóvédelmi Felügyelőségekhez fordulhat, melyek hatáskörébe tartozik a fogyasztók minőségi kifogásaival és panaszaival kapcsolatos ügyek intézése.
- d) Az Előfizető az előfizetői szerződés teljesítéséből eredő viták esetén, amennyiben a békés, peren kívüli úton való megegyezés nem lehetséges, az elektronikus hírközlési jogviszonyra irányadó elévülési időn belül a Budai Központi Kerületi Bírósághoz fordulhat (elérhetőségek: <http://www.birosag.hu>)
- e) Az Előfizető a Nemzeti Média és Hírközlési Hatósághoz fordulhat a Szolgáltatónak a szolgáltatás minőségével, a hibaelhárítással, vagy a díjszámítással kapcsolatos eljárásának vitatása esetén.
- f) Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a Média- és Hírközlési Biztoshoz fordulhat.
- g) Az Előfizető a Gazdasági Versenyhivatalhoz is fordulhat a tisztességtelen piaci magatartás és versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény alapján.

### *6.6.2 Az eljárásra jogosult szervezetek megnevezése és elérhetősége*

Részletes elérhetőségi adatok a 5. számú mellékletben találhatóak, amely adatok tájékoztató jellegűek, azok változásáért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

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

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

7.1.1 Előfizető a szolgáltatás igénybevételéért a jelen ÁSZF-ben meghatározott rendelkezések alapján díjat köteles fizetni. A díjak aktuális mértékét részletesen a 2. számú melléklet ('Díjszabás') tartalmazza. Szolgáltató jogosult a szolgáltatás nyújtása során a jelen ÁSZF-be foglalt bármely kötelezettségének teljesítésére alvállalkozót igénybe venni, amely alvállalkozó teljesítéséért Szolgáltató úgy felel, mintha a teljesítést maga végezte volna. Szolgáltató jogosult a szolgáltatásának teljesítésével kapcsolatban felmerült közvetített szolgáltatást az Előfizető részére más szolgáltatásokkal együtt továbbszámlázni.

7.1.2 Kedvezmény az egyes díjakban vagy más előnyök

A Szolgáltató önállóan dönthet a kedvezményekről, meghatározott idejű, illetve meghatározott területi hatályú akciókról, amelyek a díjakat csökkenthetik, vagy más előnyöket biztosíthatnak. A Szolgáltató ezek nyilvánosságát a 6. számú mellékletben történő rögzítéssel biztosítja. A Szolgáltató egyedi elbírálás alapján is biztosíthat kedvezményt az azonos helyzetben lévők azonos elbírálásának elvét szem előtt tartva. A Szolgáltató az egyes akciókban választása szerint határozza meg a részvételre jogosultak körét, és a részvétel egyéb feltételeit.

### **7.2. A különböző fizetési módokból adódó, Előfizetőt érintő eltérések**

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy újabb konstrukciók piacra hozatala esetén, a következőkben felsoroltakon változtasson.

#### *7.2.1 Határozott időre létrejövő szerződés esetén*

Határozott időre létrejövő szerződés esetén Előfizető választása alapján az alábbi fizetési módok lehetségesek:

- a) a szolgáltatási díj tárgyhónapban történő megfizetése a 7.2.2.1 pontban meghatározottak szerint.
- b) a szolgáltatási díj negyedévente történő megfizetése a 7.2.2.2 pontban meghatározottak szerint

#### *7.2.2 Határozatlan időre létrejövő szerződés esetén*

7.2.2.1 Határozatlan időre létrejövő szerződés esetén a szolgáltatási díj tárgyhónapban történő fizetése valósul meg, Előfizető köteles a díjakat jelen ÁSZF illetve az egyedi előfizetői szerződés rendelkezéseinek megfelelően esedékességükkor, határidőben megfizetni. Ennek megfelelően Előfizető köteles a Szolgáltató által kiállított számlát tárgyhó utolsó munkanapjáig az ügyfélszolgálaton személyesen, postai csekken, átutalással vagy csoportos beszedési megbízással kiegyenlíteni. Amennyiben Előfizető díjfizetési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, késedelmi kamat megfizetésére is köteles. A késedelmi kamat mértéke a Ptk-ban meghatározott kamat.

Amennyiben tárgyhó 20. napjáig Előfizető nem kap számlát Szolgáltatótól, ezt haladéktalanul köteles Szolgáltató ügyfélszolgálatán vagy telefonos ügyfélszolgálatán bejelenteni. Szolgáltató ebben az esetben tájékoztatja Előfizetőt a számla összegéről. Nem mentesíti Előfizetőt a számla határidőre történő kiegyenlítésének kötelezettsége alól, ha a számlát késedelmesen kapja meg.

A díjfizetés akkor tekintendő teljesítettnek (azon a napon), amikor a Szolgáltatóhoz a számla ellenértéke megérkezik.

7.2.2.2 Határozatlan időre létrejövő szerződés esetén lehetőség van a szolgáltatási díj negyedévente történő megfizetésére a negyedév középső hónapjában, egyösszegben. Előfizető köteles a díjakat jelen ÁSZF illetve az egyedi előfizetői szerződés rendelkezéseinek megfelelően esedékességükkor, határidőben megfizetni. Ennek megfelelően Előfizető köteles a Szolgáltató által kiállított számlát a számlázott negyedéves időszak középső hónapjának utolsó napjáig az ügyfélszolgálaton személyesen, postai csekken, átutalással vagy csoportos beszédési megbízással kiegyenlíteni. Amennyiben Előfizető díjfizetési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, késedelmi kamat megfizetésére is köteles. A késedelmi kamat mértéke a Ptk-ban meghatározott kamat.

Amennyiben a számlázott negyedéves időszak középső hónapjának 20. napjáig Előfizető nem kap számlát Szolgáltatótól, ezt haladéktalanul köteles Szolgáltató ügyfélszolgálatán vagy telefonos ügyfélszolgálatán bejelenteni. Szolgáltató ebben az esetben tájékoztatja Előfizetőt a számla összegéről. Nem mentesíti Előfizetőt a számla határidőre történő kiegyenlítésének kötelezettsége alól, ha a számlát késedelmesen kapja meg.

A díjfizetés akkor tekintendő teljesítettnek (azon a napon), amikor a Szolgáltatóhoz a számla ellenértéke megérkezik.

### 7.2.3 Számlázás

7.2.3.1 Határozott időre létrejövő szerződés esetén a 7.2.3.2 pont szerint történik a számlázás.

7.2.3.2 Határozatlan időre létrejövő szerződés esetén

- a) A havi Előfizetési díjról Szolgáltató havonta tárgyhóban számlát állít ki és megküldi Előfizető részére.
- b) A negyedéves Előfizetési díjról Szolgáltató a negyedéves időszak középső hónapjában számlát állít ki és megküldi Előfizető részére.

Az egyszeri belépési díjat az előfizetői szerződés megkötésekor fizeti az Előfizető a Szolgáltató számlája alapján. A Szolgáltató kérheti a fizetést igazoló dokumentum (pl. eredeti feladóvevény) bemutatását annak igazolására, hogy a befizetés megtörtént. Az Előfizetési díj a szolgáltatás kezdési időpontjától esedékes a Szolgáltató számlája alapján.

7.2.3.3 Elektronikus számlára vonatkozó különös szabályok

Az elektronikus számla szolgáltatás ('E-számla') megrendelése esetén a Szolgáltató az Előfizető részére egy olyan hiteles, elektronikus formában létező elektronikus számlát állít ki, amely elektronikus aláírással és az aláírás időpontját hitelesítő időbélyegzővel van ellátva, és mindenben megfelel az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII törvényben, valamint a számla és a nyugta adóigazgatási azonosításáról, valamint az elektronikus formában megőrzött számlák adóhatósági ellenőrzéséről szóló 23/2014. (VI. 30.) NGM rendeletben foglaltaknak.

E-számla szolgáltatást kizárólag azon Ügyfél igényelhet, akinek az igénylés pillanatában nincs lejárt határidejű díjtartozása a Szolgáltató felé. Az E-számlát, valamint a hozzá kapcsolódó esetleges kiegészítő szolgáltatásokat az Előfizető kizárólag a Szolgáltató 1.4 pont szerinti internetes honlapján lévő Online ügyfélszolgálatán ('Online ügyfélszolgálat') rendelheti meg, módosíthatja és mondhatja le (egy számlázási címen lévő több előfizetés esetén a megrendelés valamennyi szolgáltatásra vonatkozik). A szolgáltatás havidíjmentes. Amennyiben Előfizető megrendeli a szolgáltatást, abban az esetben a tételes számlamellékletet is elektronikus formában kapja meg. A jelen pontban meghatározott, az elektronikus számlára vonatkozó rendelkezések a tételes számlamellékletre is megfelelően irányadóak. Az E-számla igénybevételehez az Előfizetőnek az Online ügyfélszolgálatán regisztrációval kell rendelkeznie. Az Előfizető az Online ügyfélszolgálaton történő megrendelést

követően és kizárólag abban az esetben veheti igénybe az E-számlát, ha rendelkezik az esedékes számla kiállításának megtörténtéről szóló értesítés fogadására alkalmas e-mail címmel, az E-számlára vonatkozó, ÁSZF-ben foglalt jelen feltételeket elfogadja, valamint a Szolgáltató visszaigazolása megérkezik az Előfizető e-mail címére arról, hogy a megrendelése sikeres volt. Ezek hiányában az E-számla nem tekinthető megrendeltnek, illetve törlésre kerül. Sikeres megrendelés esetén az E-számla a megrendelést követő hónapban indul.

Az E-számla megrendelésével egy időben az Előfizető regisztrált számlafizetési módja automatikusan banki átutalásra módosul (amely alapján a fizetés az Előfizető által választott módon vagy átutalásként, vagy csoportos beszedési megbízásként valósul meg). Amennyiben az Előfizető az E-számlát lemondja, ez a Szolgáltató részéről történő visszaigazolástól hatályos, és a számlafizetési mód a banki átutalás marad, amely fizetési módot Előfizető az ÁSZF-nek megfelelően módosíthatja azzal, hogy a lemondással egyidejűleg papír alapú számlázásra betervezett előfizetői igény esetén a Szolgáltató a visszaigazolással egyidejűleg jogosult meghatározni azt a számlázási időszakot, melytől kezdődően elektronikus számla helyett ismét papír alapú számlát tud az Előfizető részére küldeni.

Az Előfizető a sikeres megrendelést követően kizárólag elektronikus úton kap számlát, vagyis a továbbiakban a Szolgáltató papíralapú számlát vagy postai csekket nem állít ki.

Az Előfizető számlázási módját negyedévente egyszer módosíthatja. A Szolgáltató által kiállított elektronikus számla csak elektronikus formában hiteles. A Szolgáltató az Online ügyfélszolgálatán biztosítja az Előfizető számára a hiteles elektronikus számlák megtekintését és ezekhez kapcsolódó esetleges egyéb szolgáltatásokat.

Az elektronikus számlák az Online ügyfélszolgálatán való megjelenítéssel egy időben kézbesítettnek tekintendők, Előfizető pedig kötelezetté válik a számlában foglalt díjfizetési kötelezettsége teljesítésére.

A Szolgáltató az esedékes számla kiállításával egyidejűleg automatikusan e-mailben értesítést küld az Előfizetőnek az elektronikus számla kiállításának megtörténtéről. Amennyiben ez az értesítés sikertelennek bizonyul, úgy a Szolgáltató újra megkísérli értesíteni az Ügyfelet. Az e-mail-t a kézbesítési visszaigazolás napján – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett. Amennyiben az e-mailben történő értesítés megtörténte az Előfizető érdekkörében fennálló körülmény miatt nem állapítható meg, az értesítést – az ellenkező bizonyításáig – a Szolgáltató legalább két alkalommal, legalább 5 napos időközzel megtett kézbesítési kísérletét követő napon úgy kell tekinteni, hogy azzal a szolgáltató az előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

Az Előfizető köteles a Szolgáltatót haladéktalanul tájékoztatni arról, ha e-mail címe megváltozik, vagy a szolgáltatás céljára nem alkalmazható. A Szolgáltató ezzel kapcsolatos felelősségét kizárja, azonban az ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését az Előfizetőtől követelheti. Az értesítést követően a számla megtekintése és a számlában feltüntetett fizetési határidőben történő teljesítése az Előfizető felelőssége. Az Előfizető köteles jelezni Szolgáltató felé a számlaküldés hiányának jelzésére a 7.2.2 pontban szereplő határidőben, hogy a számla megküldéséről a számlázási határidő elteltéig nem kapott értesítést.

#### 7.2.3.4 Az Előfizető értesítésére vonatkozó szabályok

Elektronikus számla bemutatási rendszer esetén a Szolgáltató Eht-ban, illetve az Eszr-ben foglalt tájékoztatási illetőleg értesítési kötelezettsége teljesítése tekintetében a számlaértesítő elektronikus levél minősül számlalevélnak. Az Előfizetőt

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

Az elektronikus számlához csatolt tájékoztatóban, vagy az értesítő e-mailben az Előfizető adatkezelési nyilatkozatában foglaltaknak megfelelően Szolgáltató további információkat is eljuttathat az Előfizetőnek.

A Szolgáltató által küldött elektronikus levél, SMS, vagy MMS esetén a kézbesítési visszaigazolás napján - az ellenkező bizonyításáig - az Előfizető értesítését megtörténtnek kell tekinteni.

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

A postai úton megküldött értesítést a postára adástól számított hetedik napon - az ellenkező bizonyításáig - úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett. A Szolgáltató által térítvény-szolgáltatással küldött és kézbesített értesítés esetén - az ellenkező bizonyításáig - a kézbesítés postai szolgáltató által rögzített időpontjában az előfizető értesítését megtörténtnek kell tekinteni.

### **7.3. A kártérítési eljárás szabályai**

Szolgáltató felelőssége csak a neki felróható okból történő késedelmes létesítésért, hibás, csökkent értékű teljesítésért áll fenn. Szolgáltató mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a szerződésszerű teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható. Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében Szolgáltató Eht. alapján a felhasználó vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

Szolgáltató köteles a szerződés teljesítése során tudomására jutott dokumentációkat, adatokat és egyéb információkat bizalmasan kezelni és gondoskodni arról, hogy jogosulatlan harmadik fél számára ne legyenek hozzáférhetőek. Ennek elmulasztása vagy megszegése esetén köteles Előfizető igazolt kárát megtéríteni.

Az Előfizető a Szolgáltatónak okozott kárért a Ptk. általános szabályai szerint felel.

### **7.4. Az Előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai**

A Szolgáltató által fizetendő kötbér meghatározását, fajtáit, mértékét és a megfizetésének módját a 6.2 pont tartalmazza.

### **7.5. Az előfizetői tartozások kezelése**

7.5.1 Az Előfizető a jelen ÁSZF-ben meghatározott módon a szolgáltatás díjainak megfizetésére, szerződésszegése esetén késedelmi kamat, és egyéb díjak fizetésére köteles. A késedelmi kamatot Szolgáltató az Előfizető által nem vagy késedelmesen megfizetett összeg(ek) után, annak esedékességétől a kiegyenlítés napjáig számítja fel.

7.5.2 Amennyiben az Előfizető díjfizetési kötelezettségének a Szolgáltató felszólítása ellenére sem tesz eleget, Szolgáltató az őt megillető díjak és járulékok behajtása érdekében, követeléseinek kezelésére és behajtására megbízottat (a továbbiakban: követeléskezelő társaság) jogosult igénybe venni, amely társaság számára Szolgáltató az Előfizető adatkezelés céljából szükséges adatait az Eht. és a hatályos adatvédelmi jogszabályok, valamint a jelen ÁSZF 4. számú mellékleteként csatolt Adatkezelési és adatvédelmi tájékoztató rendelkezései szerint jogosult átadni.

7.5.3 A követeléskezelő társaságnak a behajtással kapcsolatos költségei fedezésére a Szolgáltató az ÁSZF 2. számú mellékletének 1.2.1 pontjában meghatározott mértékű „Követeléskezelési díjat” jogosult az érintett Előfizetővel szemben érvényesíteni. A követeléskezelő társaság adatait Szolgáltató a honlapján feltünteti.

7.5.4 Az előfizetői szerződésből eredő polgári jogi igények 1 (egy) év alatt évülnek el, amelyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani (Eht 143.§ (2)). Az elévülést megszakítja:

- a) a tartozásnak Előfizető általi elismerése, vagy
- b) a kötelelem megegyezéssel történő módosítása és az egyezség, vagy
- c) a követelés Előfizetővel szembeni bírósági eljárásban történő érvényesítése, ha a bíróság az eljárást befejező jogerős érdemi határozatot hozott, vagy
- d) a követelés csődeljárásban történő bejelentése.
- e) Felek bármelyikének fizetési felszólítása.

A tartozás elismerésének minősül, amennyiben Előfizető a részére küldött fizetési felszólítás átvételét követően a tartozást nem vitatja.



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

Nem alkalmazandó.

## **9. Az előfizetői szerződés időtartama**

### **9.1. Az előfizetői szerződés időtartamára vonatkozó általános szabályok**

Az előfizetői szerződés az Előfizető döntése alapján határozott vagy határozatlan időre jön létre. Amennyiben jelen ÁSZF-ben bármely rendelkezés érvényével kapcsolatban nem történik utalás a szerződés hatályára, abban az esetben az adott rendelkezés mindkét típusú szerződésre alkalmazandó.

Az Előfizető a határozott idejű szerződést 1 (egy) éves időtartamra kötheti.

Amennyiben az Igénylő/Előfizető 1 (egy) éves időtartamra kíván szerződést kötni, abban az esetben Szolgáltató – a szerződés megkötését megelőzően és ügyfélszolgálatára megkeresése esetén szóban, egyéb megkereséses esetén 1.4 pont szerinti honlapján – felajánlja a határozatlan időtartalmú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és bemutatja azok részletes feltételeit.

### **9.2. A határozott idejű előfizetői szerződésekre vonatkozó különös szabályok**

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

9.2.2 Az Írásbeli értesítésben a Szolgáltató a határozott időtartam lejáratának napjáról is értesíti az Előfizetőt.

9.2.3 A szolgáltatás Előfizető kérésére történő szüneteltetését a Szolgáltató határozott idejű előfizetői szerződéseknél sem zárja ki, ebben az esetben azonban az előfizetői szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

9.2.4 A Szolgáltató a határozott időre kötött előfizetői szerződést nem jogosult egyoldalúan az alapvető díjszabás (rendszeres díjak, különösen előfizetési díj), az előfizetői szerződés időtartama, megszüntetésének jogkövetkezményei, vagy a szolgáltatásminőségi követelmények célértéke tekintetében módosítani, kivéve, ha azt jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja, vagy ha az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybe vételére vonatkozó feltételek kizárólag az Előfizető számára előnyös módon változnak meg.

9.2.5 A határozott idejű előfizetői szerződés ráutaló magatartással nem módosítható.

9.2.6 . A határozott idő elteltét megelőző 90 napban a Szolgáltató három alkalommal köteles az előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásának időpontjáról. A tájékoztatásnak ki kell terjednie a szerződés átalakulásával beálló változásokra, továbbá be kell mutatnia az előfizető részére a szolgáltatónál elérhető, az előfizető jelenlegi határozott idejű szerződéséhez hasonló szolgáltatási tartalommal bíró határozott időtartamú előfizetői szerződési ajánlatokat..

9.2.7 Az előfizetői szerződésnek az Előfizető érdekkörében felmerülő okból (Eht. 134. § (15) bekezdése) történő megszűnése esetén a Szolgáltató kizárólag az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti, amelyeket a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

Ezt a jogkövetkezményt sem alkalmazhatja, ha az alábbiak miatt mondja fel az Előfizető az előfizetői szerződést:

- a) a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,
- b) az előfizetői szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,
- c) a Szolgáltató az előfizetői szerződést a 9.2.4 pontba ütközően módosítja.

9.2.8 A határozott idejű előfizetői szerződés 9.2.7 pontban foglaltak alapján történő előfizetői felmondása esetén az előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

9.2.9. A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lép, kivéve, ha az előfizető egyoldalúan - vagy az előfizető és a szolgáltató közös akaráttal - a határozott idő lejártát megelőzően írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti.

A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe lépő új, határozatlan idejű szerződésben meghatározott, az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó szerződési feltételek nem lehetnek az előfizetőre nézve hátrányosabbak a korábbi határozott idejű szerződésben szereplő szerződési feltételeknél.

## **10. Adatkezelés, adatbiztonság**

### **10.1. A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama**

#### *10.1.1. Az adatok kezelésének célja, fajtája, jogalapja és időtartama*

Szolgáltató az Előfizető azonosításához szükséges és elégséges személyes adatokat az alábbiak szerint meghatározott célból kezelheti:

- a) előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, kapcsolattartás céljából (a szolgáltatás igénybevételére irányuló előfizetői szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítése, kapcsolattartás, bejelentések kezelése);
- b) hibabejelentések kezelése
- c) számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, számlakezelés érdekében az adatok rögzítése, tárolása, felhasználása, törlése;
- d) az elektronikus hírközlési jogviszonyból eredő igények érvényesítése, igénnyel szembeni védekezés érdekében az adatok, nyilatkozatok tárolása, felhasználása, törlése;
- e) hatósági adatszolgáltatás;
- f) panaszok, bejelentések kezelése;
- g) üzleti ajánlatok kidolgozása, piackutatás, közvélemény kutatás, reklám, egyéb fogyasztói tájékoztatás.

Az Előfizető személyes adataihoz való jogának érvényesítése érdekében a Szolgáltató működése során tiszteletben tartja az adatvédelmi jog alapelveit, azaz

- a) a személyes adatokat jogszerűen és tisztességesen, valamint az Előfizető számára átlátható módon kezeli;
- b) személyes adatokat csak meghatározott, egyértelmű és jogszerű célhoz kötötten kezel;
- c) csak az adatkezelés célja szempontjából megfelelő és releváns személyes adatokat kezel, a szükséges mértékben, biztosítva az adattakarékosságot;
- d) biztosítja a személyes adatok pontosságát és szükség esetén naprakészességét, minden ésszerű intézkedést megtesz annak érdekében, hogy az adatkezelés céljai szempontjából pontatlan személyes adatokat haladéktalanul töröljék vagy helyesbítsék;
- e) a személyes adatokat olyan formában tárolja, amely az Érintettek azonosítását csak a személyes adatok kezelése céljainak eléréséhez szükséges ideig teszi lehetővé, biztosítva a korlátozott tárolhatóságot;
- f) az integritás és bizalmas jelleg alapelveinek megfelelő technikai és szervezési intézkedéseket tesz az adatbiztonság érdekében, azaz a személyes adatok kezelése során védi azokat a jogosulatlan vagy jogellenes kezeléssel szemben, a véletlen elvesztéssel szemben, a megsemmisítéssel vagy károsodással szemben;
- g) a személyes adatok kezelését az elszámoltathatóság alapelveinek megfelelően olyan módon végzi, hogy képes legyen a fenti alapelveknek való megfelelés igazolására.

Az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatosan a Szolgáltató által kezelt adatok köre, az adatkezelés jogalapja, célja és időtartama a 3. sz. melléklet szerinti Adatkezelési tájékoztató tartalmazza részletesen.

#### *10.1.2. A Szolgáltató által kezelt adatok tárolása, esetleges továbbítása, célja*

##### **A tárolás módja:**

A Szolgáltató az általa kezelt adatokat az alábbi módon tárolja:

- elektronikus úton, adminisztrációs és számlázási rendszereiben történő rögzítés útján;

- a szolgáltatás igénybevétele során keletkezett papír alapú dokumentumok formájában. A személyes adatok esetleges továbbításával kapcsolatos információkat a 3. sz. melléklet szerinti Adatkezelési tájékoztató részletesen tartalmazza.

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

### *10.2.1. Adatbiztonsági szabályok*

Szolgáltató műszaki és szervezési intézkedésekkel gondoskodik a szolgáltatás biztonságának, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása során kezelt előfizetői adatok védelméről.

Az adatbiztonság keretében a Szolgáltató garantálja, hogy az általa alkalmazott elektronikus hírközlő eszközök oly módon üzemelnek, amely szerint

- az általa kezelt adatok az arra feljogosítottak számára hozzáférhetőek (rendelkezésre állás),
- az adatok hitelessége és hitelesítése biztosított (adatkezelés hitelessége)
- az adatok változatlansága igazolható (adatintegritás)
- valamint az adatok a jogosulatlan hozzáférés ellen védettek (adat bizalmassága).

Szolgáltató biztosítja, hogy az adatbiztonság keretében az egyes személyes adatokat kezelő informatikai rendszerekhez csak a megfelelő szintű hozzáférés-jogosultsággal rendelkező személyek üzemeltethetik. A hozzáférés-jogosultságokat, valamint azok felhasználását Szolgáltató meghatározott rendszerességgel felülvizsgálja.

A személyes adatok feldolgozása során a Szolgáltató biztosítja

- a jogosulatlan adatbevitel megakadályozását;
- az adatok jogosulatlan személyek általi használatának megakadályozását;
- annak ellenőrizhetőségét, mely szervezetek és vagy személyek továbbíthatják/továbbíthatták az adatokat
- a rendszerek üzemzavara esetén az adatok helyreállíthatóságát;
- az automatizált feldolgozás során fellépő hibákról jelentés készüljön.

Az adatbiztonsággal kapcsolatos további részletes szabályokat a 3. sz. melléklet szerinti Adatkezelési tájékoztató és a Szolgáltató honlapján elérhető Adatkezelési szabályzat tartalmazza.

### *10.2.2. Előfizető adatkezeléssel kapcsolatos jogai és kötelezettségei*

Az előfizető adatkezeléssel összefüggő jogait a 3. sz. melléklet szerinti Adatkezelési tájékoztató és a Szolgáltató honlapján elérhető Adatkezelési szabályzat részletesen tartalmazza.

## **11. Az Előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékre, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtására, értéknövelt szolgáltatások nyújtására, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítésére, üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésére, tételes számlamelléklet, hívásrészletező**

**igénylésére, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra, az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok);**

11.1 Előfizető a 13.1.3 pont szerint jogosult nyilatkozatait megtenni vagy azokat visszavonni.

11.2 A kis és középvállalkozások támogatásáról szóló törvényben ekként meghatározott vállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását – amennyiben az általuk igénybe venni kívánt szolgáltatás az egyéni előfizetők számára is elérhető a jelen ÁSZF szerint – amely szolgáltatásról Szolgáltató részletes – az előnyöket és hátrányokat bemutató – tájékoztatást ad.

## **12. Az előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei**

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

#### *12.1.1 A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításának esetei*

A Szolgáltató jogosult az egyedi előfizetői szerződés és az ÁSZF egyoldalú módosítására.

A Szolgáltató jogosult az ÁSZF-et és - az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően - egyoldalúan módosítani azokban az esetekben, amikor a körülmények az előfizetői szerződés módosítását igénylik ugyan, azonban ezek a módosítások nem eredményezhetik a szerződésnek az alapvető díjszabásra, időtartamára, megszüntetésének jogkövetkezményeire, minőségi célértékeire vagy a szolgáltatás igénybevételének egyéb feltételeire vonatkozó lényeges módosítását, így ha:

- a) munkaszervezetének, gazdálkodási környezetének vagy az általa a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott technológiának, változása következik be, illetve hálózatát bővíti, annak műszaki állapotát korszerűsíti, ha megváltozik a szolgáltatás műszaki jellege, vagy
- b) új szolgáltatást vezet be, vagy
- c) új vagy meglévő szolgáltatását korszerűsíti, azok biztonságát új műszaki vagy jogi megoldások alkalmazásával növeli, ezen túlmenően
- d) a határozatlan időre szóló előfizetői szerződések tekintetében a díjmelléklet szerinti nem alapvető díjszabásba tartozó díjait a megelőző naptári évre a Központi Statisztikai Hivatal által megadott tényleges fogyasztói árindex mértékével a naptári év január 1-jei hatállyal emeli, vagy a nem alapvető díjszabásba tartozó díjait ezen kívül és ezt meghaladó mértékben emeli oly módon, hogy a módosítás az annak időpontjában hatályos egyedi előfizetői szerződésekre nem alkalmazandó, valamint
- e) ha a módosítás az ÁSZF-nek az Előfizető és a Szolgáltató jogait és kötelezettségeit nem érintő, az ÁSZF szövegének közérthetőségét, ellentmondás-mentességét és áttekinthetőségét szolgáló pontosítása.

Az a) – e) pontokon túlmenően a Szolgáltató az előfizetői szerződés lényeges feltételeit is módosíthatja egyoldalúan, amennyiben a módosítást

- f) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés, vagy
- g) a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás indokolja, vagy
- h) a módosítás következtében az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az Előfizető számára előnyös módon változnak meg.

Az alapvető díjszabásba tartoznak a szolgáltatás igénybevételéért fizetendő rendszeres (havi előfizetési) díjak, valamint a forgalmi díjak (amennyiben alkalmazandók).

A határozatlan időre kötött előfizetői szerződések tekintetében a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változásnak minősül különösen az olyan költség - az előfizetői szerződés megkötésekor előre nem látható - növekedése, amely a Szolgáltató harmadik személlyel fennálló szerződéses kapcsolatából ered, és közvetlenül beépül a szolgáltatás díjába.

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

### *12.1.2 Egyoldalú szerződésmódosítás esetén az Előfizető tájékoztatásának módja*

Az egyedi előfizetői szerződés módosítását Szolgáltató köteles minden esetben írásban is közölni az Előfizetővel. Szolgáltató az Előfizetőt számlalévelben, a változás hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal értesíti az egyoldalú szerződésmódosításról.

### *12.1.3 Az Előfizetőt a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításának eseteiben megillető jogok*

12.1.3.1 Előfizető jogosult az előfizetői szerződés egyoldalú azonnali hatályú felmondására, ha a Szolgáltató az előfizetői szerződést nem a 12.1.1 pontban meghatározottak figyelembevételével módosítja egyoldalúan.

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

Amennyiben a módosítás az Előfizető számára bármilyen hátrányos rendelkezést tartalmaz - így különösen, ha a szolgáltatás díja emelkedik, módosul a kínált csatornák összetétele vagy a szolgáltatás tartalma - az Előfizető az értesítéstől számított 45 napon belül, azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést.

12.1.3.3 Ráutaló magatartással határozatlan időre kötött egyedi előfizetői szerződés ráutaló magatartással akkor módosítható, ha az Előfizető az előfizetői szerződés ideje alatt igazolható módon szóban vagy írásban nyilatkozik arról, hogy amennyiben a Szolgáltató az előfizetői szerződés módosítását kezdeményezi, az Előfizető nyilatkozattételének elmulasztása, vagy tevőleges magatartásának tanúsítása elfogadásnak minősül.

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

### *12.2.1 Az előfizetői szerződés meghosszabbítása*

Az egyedi előfizetői szerződés időtartamát érintő módosítást megelőzően a Szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatást adni az Előfizető számára a határozatlan és a határozott idejű előfizetői szerződés részletes feltételeiről. A tájékoztatás elmaradása esetén az egyedi előfizetői szerződésben az Előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

Amennyiben az Előfizető az egyéves határozott időtartam lejártát megelőzően kéri a szerződés határozott idejének újbóli meghosszabbítását és az Előfizetőnek nincs díjtartozása, előfizetői szerződése újabb egy évre meghosszabbításra kerül. Az Előfizető által választott határozott időtartamot a határozott idő utolsó napjától kell számítani.

Szóbeli szerződéskötés (telefonbeszélgetés) útján történő meghosszabbítás esetén – eltérően a 2.1.1.2 pontban foglaltaktól - Szolgáltató a telefonbeszélgetés során csak a módosítással érintett lényeges feltételekről tájékoztatja Előfizetőt.

### *12.2.2. Az egyedi előfizetői szerződések módosítása előfizetői jogutódlás esetén*

A Szolgáltató az Előfizető kérésére csak a 12.2.4 pontban foglaltak szerint módosíthatja az egyedi előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében szerződés, vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás következik be (átírás).

### *12.2.3 Módosulás az Előfizető adataiban*

Előfizető köteles az adataiban beálló minden változást 15 napon belül Szolgáltatónak 1.2 pontban meghatározott ügyfélszolgálati telefonszámon és írásban is bejelenteni. A bejelentés elmulasztásából adódó kárért a Szolgáltató nem felel. Szolgáltató a számlázási címet Előfizető írásbeli kérésére módosítja. A változást a Szolgáltató a bejelentést követő számlák kibocsátásánál érvényesíti.



#### 12.2.4 Átírás

Amennyiben az Előfizető személyében szerződés alapján, vagy egyéb jogcímen jogutódlás történt, és ennek következtében az előfizetői szerződés átírása válik szükségessé, azt a Szolgáltató - amennyiben annak teljesítéséhez szükséges minden dokumentum, igazolás rendelkezésre áll – az igény benyújtásától számított 15 napos határidőn belül teljesíti, vagy az igény elutasításáról az igénylőt (igénylőket) értesíti. Az átírás feltételei:

- a) Amennyiben az átírás szerződéses jogutódláson alapul, úgy az átírást
  - vagy a két érintett Előfizető együttesen kéri,
  - vagy az átírást önállóan kérő új Előfizetőnek be kell mutatnia a szerződéses jogutódlás dokumentumait (adásvételi szerződés, átruházó nyilatkozat).
- b) Az átírás teljesítésének feltétele a korábbi Előfizető kötelezettségeinek az új Előfizető általi átvállalása vagy az esetleges hátralékok átírás előtti megfizetése.

Az átírásért Szolgáltató díjat nem számít fel. Átírás esetén az új Előfizető nem köteles egyszeri belépési díjat fizetni.

Az átírást a Szolgáltató az igény beadásának napjával kezdődő hatállyal teljesíti.

#### 12.2.5 Áthelyezés

12.2.5.1 Előfizető áthelyezési igénye esetén az előfizetői hozzáférési pontot a Szolgáltató abban az esetben helyezi át, amennyiben szolgáltatási területén belül az Előfizető által megadott új hozzáférési ponton a szolgáltatás nyújtásának műszaki feltételei az előzetes felmérés alapján adottak, és Előfizetőnek nincs a Szolgáltatóval szemben lejárt díjtartozása. Ebben az esetben Előfizető kérésére a Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételének lehetőségét az Előfizető által kért új címen biztosítja. Az ezeknek a feltételeknek nem megfelelő hozzáférési pontokra vonatkozó áthelyezési igényeket illetően Szolgáltató az áthelyezésre ajánlatot tehet, de a szerződés módosítására vonatkozóan kötelezettség nem terheli, az előfizetői szerződés esetleges megszüntetéséből eredő jogkövetkezményeket így Előfizetőnek kell viselnie.

12.2.5.2 A Szolgáltató a formailag 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 legfeljebb az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az Előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 90 napon belüli időpontban teljesíti,
- b.) a 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 90napot, vagy
- c.) az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja.

Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői szolgáltatás szünetel. Erre az időszakra a Szolgáltató díjfizetési kötelezettséget nem állapít meg.

12.2.5.3 Amennyiben Előfizető áthelyezési igényét a Szolgáltató rajta kívülálló okokból nem tudja teljesíteni (az áthelyezési igényt elutasítja), úgy az Előfizető előfizetői szerződése a már nyújtott szolgáltatás tekintetében a szerződésben megjelölt hozzáférési ponton változatlanul hatályban marad.

12.2.5.4 Az áthelyezés teljesítéséért a Díjszabásban megállapított díjat kell fizetni.

#### 12.2.6 A sáv szélesség módosítása

A Szolgáltató az Előfizető által kezdeményezett sáv szélesség módosítást az alábbiak szerint teljesíti:

12.2.6.1 Sáv szélesség-módosítás esetén - az azzal szükségszerűen együttjáró műszaki és célértéket érintő módosulások kivételével – az egyedi előfizetői szerződés egyéb rendelkezései nem változnak. Az Előfizető sáv szélesség-módosításra irányuló igénye abban az esetben teljesíthető, amennyiben az Előfizetőnek nincs díjtartozása, és ha annak műszaki feltételei a Szolgáltató előzetes felmérése alapján adottak, amennyiben nem, úgy Szolgáltató az igényt további jogkövetkezmények nélkül elutasítja. Ez esetben az Előfizető előfizetői szerződése változatlan formában marad hatályban.

12.2.6.2 A lefelé váltás alacsonyabb, a felfelé váltás magasabb sáv szélességre történő módosítás kezdeményezését jelenti.

12.2.6.3 Határozatlan idejű szerződés esetében a lefelé és a felfelé váltása külön feltétel nélkül lehetséges azzal, hogy a csomag lefelé váltásának feltétele a Díjszabásban meghatározott csomagváltási díj megfizetése. A felfelé váltás díjmentes.

12.2.6.4 Határozott idejű szerződés esetében a felfelé váltás külön csomagváltási díj megfizetése nélkül lehetséges, azzal a feltétellel, hogy Előfizetőnek olyan szerződésmódosítást kell vállalnia, amely alapján a határozott idejű előfizetői szerződés időtartama a módosítás aktiválásától számítottan legalább az eredeti csomagra vállalt határozott idővel meghosszabbodik. A lefelé váltás határozott idejű szerződés esetén nem megengedett.

12.2.6.5 A sáv szélesség-váltásra irányuló előfizetői igényt Szolgáltató – a feltételek megléte esetén – legfeljebb 30 nap alatt teljesíti.

### **12.3. A Szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei**

#### *12.3.1 Szolgáltató rendkívüli felmondása*

Az előfizetői szerződést Szolgáltató rendkívüli felmondással – tértivevényes levélben – az alábbi esetekben és módon mondhatja fel:

##### **12.3.1.1 Rendkívüli felmondás díjfizetés elmulasztása esetén**

Díjfizetés elmulasztása esetén Szolgáltató az egyedi 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. Amennyiben az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg. Erről Szolgáltató az Előfizetőt haladéktalanul értesíti. Szolgáltató jogosult a késedelmi kamat iránti igényét is érvényesíteni.

Nem jogosult Szolgáltató felmondani a szerződést,

Nem jogosult a szolgáltató felmondani a szerződést,

- a) 10 000 Ft-nál nem magasabb havi előfizetési díj esetén, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget,
- b) havi előfizetési díj hiányában vagy 10 000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén, ha a díjtartozás összege nem haladja meg a 10 000 Ft-ot, vagy
- c) ha az előfizető a díjtartozás összecszerúságát vitatja, és a vita rendezése érdekében a jogvita elbírálására jogosult szervhez kérelmet terjesztett elő, amelyről másolatban tájékoztatta a szolgáltatót, feltéve, hogy az előfizető a nem vitatott és a szolgáltatás igénybevételéért esedékes díjakat folyamatosan megfizeti.

A szolgáltató köteles az előfizető kérésére a nem vitatott díjak befizetésének lehetőségét biztosítani.

Ha az Előfizető a díjtartozását a felmondási időszak alatt rendezzi, az Előfizetői szerződés nem szűnik meg. Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a

szervődésszegést megszünteti, az Előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy korlátozni az Előfizetői szolgáltatások körét, illetve használatát. A Szolgáltató a figyelmeztető értesítés kiküldését követő 30. naptól jogosult az Előfizetői szolgáltatás korlátozására. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadály a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

Az Előfizetői Szerződésnek az Előfizető szerződésszegésére tekintettel történő megszűnésével egyidejűleg a szerződésből származó minden fizetési kötelezettség azonnal esedékessé válik.

Az Előfizetői Szerződés megszűnésekor a Szolgáltató az utolsó tárgyidőszakra vonatkozó számlát valamint a Szolgáltatás alapján járó még ki nem egyenlített és esedékes tartozásról számlát küld az Előfizető részére.

Az Előfizető a Szolgáltató azon költségét, amely a díjfizetési kötelezettségnek az elmulasztása miatt, a fizetési felszólítás kiküldésével kapcsolatban merül fel, a tartozással egyidejűleg köteles megtéríteni.

#### 12.3.1.2 Rendkívüli felmondás egyéb szerződésszegés esetén

Szolgáltató az Előfizető – 12.4.1.1. ponton túli, egyéb - szerződésszegésére alapított indokok alapján írásban (tértivevényes levélben), 15 napos határidővel mondhatja fel a szerződést. A felmondást minden esetben indokolni köteles. Amennyiben Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést orvosolja, és erről a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával, ám az Előfizető köteles a Szolgáltatónak a szerződésszegéssel okozott kárát megtéríteni. Szolgáltató nem felel az Előfizetőt ért azon kárért, amely a szerződésszegés orvoslásáról történő értesítés Előfizető általi elmulasztásából, illetve indokolatlan késedelmeiből származik. Felmondási ok különösen, ha az Előfizető:

- a) akadályozza vagy veszélyezteti hírközlő hálózat rendeltetésszerű működését, különösen, ha megfelelőségi tanúsítással nem rendelkező vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztat ahhoz, vagy
- b) a Szolgáltatás nyújtását részben vagy teljesen megszakítja, akadályozza, minőségét hátrányosan befolyásolja, vagy egyéb módon csorbítja,
- c) a Szolgáltatás műszaki paramétereit, és egyéb jellemzőit megváltoztatja és/vagy azt részekre bontja,
- d) 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,
- e) a Szolgáltatást egyébként törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.
- j) A rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető az Előfizetői szerződés megkötése vagy Előfizetői szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette.

#### 12.3.2 Szolgáltató rendes felmondása

Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést indokolás mellett, bármikor, írásban, 60 napos felmondási idővel felmondani. Amennyiben a Szolgáltató az előfizetői szerződést rendes felmondással szünteti meg, az Előfizető a részére biztosított kedvezmények visszafizetésére nem kötelezhető.

A Szolgáltató általi felmondásnak a következőket kell tartalmaznia:

- a) a felmondás indokát,
- b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, és

- c) ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, az Előfizető tájékoztatását arról, hogy ha az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az Előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.

## **12.4. Az Előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei,**

### *12.4.1 Előfizető rendkívüli felmondása*

Az előfizetői szerződést Előfizető csak Szolgáltató súlyos szerződésszegése esetén, rendkívüli felmondással, írásban mondhatja fel, különösen az alábbi esetekben:

- a) a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,
- b) az előfizetői szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,
- c) a Szolgáltató az előfizetői szerződést a 9.2.4 pontba ütközően módosítja.

Rendkívüli felmondás esetén az előfizetői szerződés azonnali hatállyal, a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

### *12.4.2 Előfizető rendes felmondása*

Az Előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést azonnali hatállyal bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani.

## **12.5. Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik**

### *12.5.1 Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei*

Megszűnik a szerződés a Felek közös megegyezésével, az Előfizető halálával, jogi személyiségű gazdasági társaság, vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaság jogutód nélküli megszűnésével, valamint a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével.

### *12.5.2. A határozott idejű szerződés megszűnésére vonatkozó különös szabályok*

A határozott idő elteltét megelőző 90 napban a Szolgáltató három alkalommal köteles az Előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásának időpontjáról.

### *12.5.3. Szolgáltató díjvisszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén*

A szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. A szerződés Előfizető által történő felmondása esetén Szolgáltatót díjvisszafizetési kötelezettség csak abban az esetben terheli, ha az Előfizetőnek a díjakban túlfizetése van. Az Előfizető túlfizetése esetén a Szolgáltató a túlfizetés mértékéig teljesíti a visszatérítést. A szerződés megszűnésekor a Szolgáltató a 100 (száz) Ft-nál kisebb összeget nem téríti vissza, és nem érvényesíti az Előfizetővel szemben. Amennyiben a szerződés megszűnésére Előfizető szerződésszegése miatt kerül sor, a visszatérítendő díjból Szolgáltató jogosult levonni az Előfizető által esetlegesen fizetendő kártérítés és kötbér mértékét.

## **12.6. Az előfizetői szerződések megszűnésének közös szabályai**

12.6.1 Az előfizetői szerződés megszűnése esetén – a Szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napot meghaladó késedelme, illetve a Szolgáltató rendkívüli felmondása esetének kivételével - sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a Szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az Előfizetőre.

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

12.6.3 Az előfizetői szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató valamennyi ügyfélszolgálatán köteles lehetővé tenni az előfizető számára a Szolgáltató tulajdonát képező, az Előfizető részére átadott eszköz visszaszolgáltatását, valamint igazolást adni a visszaszolgáltatásról az Előfizető részére. Nem írható elő a visszaszolgáltatásra olyan eljárás, amely az Előfizető számára indokolatlan költséget, vagy aránytalan nehézséget jelentene.

12.6.4 Ha a Szolgáltatás nyújtásának megkezdése az előfizetői szerződésben foglalt időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges, és a felek nem állapodnak meg a Szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, az előfizetői szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik.

## **13. Az Előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei**

### **13.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség**

13.1.1 A Szolgáltató és az Előfizető az előfizetői szerződéses kapcsolatuk során együttműködnek. Ennek érdekében egymást a szolgáltatás szempontjából jelentős tényekről, körülményekről, változásokról írásban tájékoztatják.

13.1.2 Az ÁSZF módosításáról a Szolgáltató az Előfizetőt a változás hatálybalépését megelőzően 30 nappal az 1.2.1 és 1.2.2 pont szerinti ügyfélszolgálatain és az 1.4 pontjában meghatározott honlapján értesíti, kivéve, ha a módosítás új szolgáltatás bevezetése miatt vált szükségessé és az a már nyújtott szolgáltatások feltételeit nem érinti. Ha a módosítás új szolgáltatás bevezetése miatt vált szükségessé, és az a már nyújtott szolgáltatások feltételeit nem érinti, a Szolgáltató dönt az Előfizetők tájékoztatásának módjáról.

13.1.3 Minden, az előfizetői szerződéshez kapcsolódóan a másik félhez intézett értesítést, tájékoztatást, nyilatkozatot, jóváhagyást, az előfizetői szerződés felmondását, a Szolgáltató által történő, az előfizetői szerződés lényeges feltételeit érintő módosítást a feleknek írásba kell foglalni és postai úton, levélben, fax útján, e-mailben, SMS-ben vagy személyesen kell eljuttatni a másik félhez. Ellenkező bizonyításig a postai úton megküldött értesítést a postára adástól számított hetedik napon; a postai úton, ajánlottan elküldött felmondást illetve értesítést 4 munkanappal a feladóvevény kelte után; az elektronikus levelet (email-t) és SMS-t a kézbesítési visszaigazolás napján; a faxot a sikeres elküldés napját követő munkanapon kell kézbesítettnek tekinteni, a személyesen az ügyfélszolgálaton átadott közlést pedig az átadás napján.

13.1.4 Amennyiben az elektronikus levélben vagy SMS-ben történő értesítés megtörtént az Előfizető érdekkörében fennálló körülmény miatt nem állapítható meg, az értesítést – az ellenkező bizonyításig – 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.

13.1.5 Amennyiben valamely nyilatkozat megtételére jogszabály, vagy jelen ÁSZF határidőt szab, a határidőt akkor kell megtartottnak tekinteni, ha a közlő fél a nyilatkozatot valamely fenti formában a határidő utolsó napjáig elküldi a másik fél részére, függetlenül attól, hogy a másik fél ezen nyilatkozatot a határidő utolsó napját követően veszi kézhez.

13.1.6 Az előfizetői szerződés megszűnésekor, valamint eseti jelleggel az előfizetői szerződés hatálya alatt bármikor a Szolgáltató részletes információt kérhet az Előfizetőtől a szolgáltatással kapcsolatos tapasztalatairól. Amennyiben az Előfizető válaszol a Szolgáltató megkeresésére, azzal hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az Előfizető válaszait anonimizált módon üzleti céljaira felhasználja.

### **13.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata**

Előfizető a szolgáltatást kizárólag rendeltetésszerűen jogosult használni. A szolgáltatáshoz kapcsolódó szerzői jogok megsértésének polgári és büntető jogi következményei lehetnek.

Az Előfizető köteles minden tőle elvárható megtenni személyes adatainak, különösen a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás igénybevételéhez szükséges bejelentkezési azonosító, illetve jelszó (kód) védelme érdekében. Az Előfizető felelősséggel tartozik minden olyan eseményért, tevékenységért, mely bejelentkezési azonosítójának, illetve jelszavának (kódjának) felhasználásával valósult meg.

A szolgáltatás igénybevételének fokozott biztonságát szolgálja a jelszó időről-időre történő megváltoztatása. Az Előfizető a jelszót bármikor jogosult az ügyfélszolgálat igénybevételével költségmentesen megváltoztatni. Ha a jelszó illetéktelen személyek tudomására jutott, az Előfizető köteles a jelszót haladéktalanul megváltoztatni. A jelszó megváltoztatásával kapcsolatos további információkról a Szolgáltató az ügyfélszolgálatán nyújt tájékoztatást.

A hálózati vírusok elhárítása érdekében javasolt, hogy az Előfizető minden olyan programot, amely e-mail-ben ismeretlen címről érkezik az Előfizetőhöz, a dokumentum megnyitása nélkül töröljön, illetve a vírusok kiszűrése érdekében számítógépére vírusirtó programot telepítsen.

### **13.3. A végberendezéssel, vagy az Előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek**

A Szolgáltatás bármilyen hatósági engedéllyel rendelkező, megfelelő szoftverekkel ellátott, a kereskedelemben beszerezhető számítástechnikai végberendezés segítségével igénybe vehető. Az Előfizetőnek olyan eszközzel kell rendelkeznie, amely alkalmas az alábbi interfész típusok valamelyikével történő együttműködésre: X.21, V.35, G.703/G.704, V.36, Ethernet

### **13.4. Az adatváltozás bejelentése**

Előfizető köteles az adataiban beálló változást 15 napon belül Szolgáltatónak írásban bejelenteni. A bejelentés elmulasztásából adódó kárért a Szolgáltató nem felel.

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

A Szolgáltató jelen ÁSZF-ben írt szolgáltatást a Netfone Telecom Távközlési és Szolgáltató Kft. 4400 Nyíregyháza, Tiszavasvári út 35/A.( 4400 Nyíregyháza, Tiszavasvári út 35/A.) szolgáltatásának felhasználásával nyújtja. A kiskorúak védelme érdekében a Netfone Telecom a honlapján az alábbi ingyenesen letölthető és díjmentesen használható, magyar nyelvű szűrőszoftvert tesz elérhetővé.

<https://family.norton.com/familysafety/loginStart.fs>

A Norton Family szűrőszoftver szolgáltatásai a szülők és felügyelők számára:

Internetes felügyelet:

Láthatják, hogy gyermekeik mely webhelyeket látogatják meg számítógépükön, Mac vagy Android rendszerű eszközükön, és letilthatják bizonyos webhelyek vagy webhelytípusok elérését.

Közösségi oldalak megfigyelése:

Megmutatja, hogyan jelennek meg gyermekeik a közösségi oldalakon, beleértve az általuk használt nevet, életkort és profilképet. (A funkciók csak PC és Mac számítógépeken érhetők el, hacsak nincs megadva, hogy Android eszközökön is működjön.)

Keresések megfigyelése:

Megtudhatják, gyermekeik milyen szavak és kifejezések segítségével keresnek az interneten, és lehetővé teszi, hogy kiszűrjék a számukra nem megfelelő tartalmakat. (A funkciók csak PC és Mac számítógépeken érhetők el, hacsak nincs megadva, hogy Android eszközökön is működjön.)

Személyes adatok védelme:

Megakadályozhatja bizalmas személyes adatok, például születésnap vagy telefonszám megosztását. (A funkciók csak PC és Mac számítógépeken érhetők el, hacsak nincs megadva, hogy Android eszközökön is működjön.)

Időkorlát beállítása:

Megtudhatják, mennyi időt töltenek gyermekeik az interneten, és időkorlátok segítségével meghatározhatják, mennyi időt tölthetnek számítógépezéssel. A számítógép-használatot akár a nap adott óráira vagy a hét bizonyos napjaira is korlátozhatják. (A funkciók csak PC és Mac számítógépeken érhetők el, hacsak nincs megadva, hogy Android eszközökön is működjön.)

E-mail figyelmeztetések:

Automatikusan riasztást küld e-mailben, amikor a gyermekeik nem törődnek egy figyelmeztetéssel, vagy megkísérelnek meglátogatni egy tiltott webhelyet.

Szülői mobilalkalmazás:

Lehetővé teszi, hogy felügyeljék gyermekeik iPhone®, iPad® vagy Android™ mobil eszközökön végzett online tevékenységeit, és hogy megváltoztassák a beállításokat akkor is, ha éppen úton van. (A mobil alkalmazást külön kell letölteni. A legtöbb funkció csak Android készülékeken használható, hacsak nincs megadva, hogy iPod Touch, iPad vagy iPhone készüléken is működjön. A szülői mobilalkalmazás iOS rendszeren csak angol nyelven érhető el.)



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

Nem alkalmazandó.

**Mellékletek:**

1. számú melléklet: Az internethasználat etikai szabályai
2. számú melléklet: Díjcsomagok és díjszabás
3. számú melléklet: Meghatározások
4. számú melléklet: Adatkezelési és adatvédelmi tájékoztató
5. számú melléklet: Felügyeleti szervek elérhetősége
6. számú melléklet: A Szolgáltató által indított akciók leírása

## 1. számú melléklet

### Az internethasználat etikai szabályai

A Szolgáltató az internet szolgáltatásának fenntartása, minőségének biztosítása, továbbá ügyfeleinek és az Internet társadalom egészségének védelme érdekében az alább részletezett módon határozza meg a nem etikus tevékenységeket:

#### 1. Nem megengedett

- kéretlen, közvetlen üzletszerzési, egyéb reklám célú, stb. elektronikus levél (e-mail) vagy bármely más elektronikus közlemény továbbítása olyan címzetteknek, akik a feladót tájékoztatták arról, hogy nem kívánnak ilyen jellegű e-mailt vagy elektronikus közleményt kapni,
- a Szolgáltató távközlő hálózatán nagy mennyiségű (100 db feletti) e-mail küldése olyan címekre, amelyeknek tulajdonosaival a küldő nem áll személyes vagy üzleti kapcsolatban (spam),
- vírussal fertőzött, vagy bármely olyan e-mail (és/vagy e-mail-hoz csatolt állomány) küldése, amely a címzett vagy a Szolgáltató rendszereiben a rendszerhasználó érdekeivel és/vagy akaratával ellentétes tevékenységet fejt(het) ki,
- szándékosan hamis vagy elfedett feladói adatokkal megadott, vagy olyan e-mail küldése, amelyben nem szerepel egy érvényes cím, amelyre a címzett elküldhetné a további e-mailek küldésének megtiltására vonatkozó kérelmét.

2. Nem megengedett a Szolgáltató internet szolgáltatásainak igénybe vételével olyan e-mail, közlemény, adat, információ, stb. küldése, terjesztése, hozzáférhetővé tétele, nyilvánosságra hozatala, közzététele, mások számítógépére, szerverére való elhelyezése, amelynek:

- tartalmát a küldő, illetve a hozzáférést lehetővé tévő fél jogosulatlanul, vagy szerzői jogokat megsértve szerezte meg,
- tartalma általános társadalmi értékeket, emberi méltóságot sért vagy sérthet (félrevezető, trágár, erőszakos, pornográf, stb. tartalom);
- az adott módon való küldésével, terjesztésével, nyilvánosságra hozatalával, hozzáférhetővé- illetve közzétételével, jogszabályba ütköző cselekmény (felbujtás, uszítás, gyűlöletkeltés, szerzői jogok megsértése, stb.) valósul vagy valósulhat meg;
- tartalma értékesítésre kínált termék, szolgáltatás vagy egyéb dolog tulajdonságairól, tartalmáról, áráról bárkit félrevezethet.

3. Nem megengedett továbbá a Szolgáltató internet szolgáltatásainak igénybe vételével más(ok) számítógépe(i) és/vagy az azon tárolt adatok illetéktelen használata, igénybe vétele, más(ok) számítógépe(i) működésének illetéktelen befolyásolása illetve ezek kísérlete, így különösen:

- mások számítógépein, szerverein tárolt vagy használt, nem nyilvánosságnak szánt (magántitkot, üzleti titkot, szolgálati titkot, államtitkot, stb. képező) és/vagy szerzői jogvédelem alatt álló adatok, állományok illetéktelen megtekintése, megszerzése vagy erre irányuló kísérlet;
- mások számítógépein, szerverein tárolt adatok, állományok engedély nélküli megváltoztatása vagy erre irányuló kísérlete;
- mások számítógépére vagy szerverére kompromittáló vagy az adott gép működését hátrányosan befolyásoló adatok, állományok engedély nélküli feltöltése vagy ennek kísérlete;
- mások tulajdonát képező, vagy mások által használt számítógépek, illetve azok erőforrásainak (pl. proxy, e-mail szerverek, nyomtatók, hálózati átjárók és egyéb kapcsolt hardvereszközök, stb.) engedély nélküli felhasználása.

#### 4. Tilos

- a Szolgáltató hálózatához mobil szolgáltatás-hozzáférési ponton (mobil telefonon, illetve egyéb mobil távközlő berendezésen, stb.) keresztül csatlakoztatott számítógép szerverként, illetve átjáróként való használata (egynél több felhasználó kiszolgálása; hálózat, illetve egynél több számítógép csatlakoztatása, stb.)

- a Szolgáltató hálózatának és/vagy hálózati eszközeinek felhasználásával minden olyan információ tárolása, továbbítása és közzététele, amelynek tartalma:
  - mások személyhez fűződő jogát sérti (erkölcstelen, obszcén, rágalmazó, kártékony, erőszakos)
  - mások szellemi alkotáshoz fűződő jogát sérti,
  - vallási, politikai, faji ellentétet szít,
  - törvénybe ütköző cselekedetre buzdít (jogellenes), vagy
  - egyébként jogszabályba ütközik

Az Előfizető felel saját hálózatának biztonságos működéséért, működtetéséért.

5. Tilos továbbá a Szolgáltató hálózatának és/vagy hálózati eszközeinek felhasználásával:

- más személy számítógépén tárolt adatok, állományok jogosulatlan megszerzése, megváltoztatása, nyilvánosságra hozása, törlése,
- más számítógépére adatok, állományok jogosulatlan feltöltése,
- más számítógépének, illetve erőforrásainak engedély nélküli felhasználása saját célra,
- a hálózaton nem a nyilvánosság számára továbbított közlések tartalmának jogosulatlan kifürkészése, közzététele és felhasználása,
- a fenti magatartások bármelyikének megkísérlése.

**Díjcsomagok és díjszabás**

**Díjcsomagok jellemzői és az alapvető díjszabás**

**I. 2019. március 1-jétől értékesített csomagok**

**I.1. MinDig TV Extra ADSL 10**

**a. A díjcsomag jellemzői**

Díjcsomag neve	MinDig TV Extra ADSL 10
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	10,00 Mbit/s
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,5 Mbit/s
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	3 Mbit/s
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,25 Mbit/s
Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés)	korlátlan
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége	van

**b. A díjcsomag alapvető díjszabása**

Díj	Bruttó
Egyszeri belépési díj	10.500.- Ft
Havi előfizetési díj	2.190.- Ft
Havi felár „naked” vagyis „csupasz” internet-szolgáltatás igénybe vétele esetén*	1.700.- Ft

\*Naked”, vagyis „csupasz” internet-szolgáltatást vesz igénybe az Előfizető, amennyiben az internet-szolgáltatás igénybevételére szolgáló telefonvonalon párhuzamosan nem fizet elő telefonszolgáltatásra is. Ebben az esetben meg kell fizetnie a vonal telefonszolgáltató általi üzemben tartásának díját, amely a jelen szolgáltatás tekintetében a fentiekben meghatározott felárat jelenti.

**I.2. MinDig TV Extra ADSL MAX 20**

**a. A díjcsomag jellemzői**

Díjcsomag neve	MinDig TV Extra ADSL MAX 20
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	20 Mbit/s
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	1 Mbit/s
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	1 Mbit/s
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,25 Mbit/s
Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés)	korlátlan
Több saját eszköz közötti megosztás lehetőség	van

Az értékek a műszakilag adható maximális sebesség értékek korlát nélküli biztosítását jelentik.

## b. A díjcsomag alapvető díjszabása

Díj	Bruttó
Egyszeri belépési díj	10.500.- Ft
Havi előfizetési díj	2.890.- Ft
Havi felár „naked” vagyis „csupasz” internet-szolgáltatás igénybe vétele esetén*	1.700.- Ft

\*Naked”, vagyis „csupasz” internet-szolgáltatást vesz igénybe az Előfizető, amennyiben az internet-szolgáltatás igénybevételére szolgáló telefonvonalon párhuzamosan nem fizet elő telefonszolgáltatásra is. Ebben az esetben meg kell fizetnie a vonal telefonszolgáltató általi üzemben tartásának díját, amely a jelen szolgáltatás tekintetében a fentiekben meghatározott felárat jelenti.

## I. 3. MinDig TV Extra ADSL MAX 30

### a. A díjcsomag jellemzői

Díjcsomag neve	MinDig TV Extra ADSL MAX 30
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	30 Mbit/s
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	5 Mbit/s
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	1 Mbit/s
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,25 Mbit/s
Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés)	korlátlan
Több saját eszköz közötti megosztás lehetőség	van

Az értékek a műszakilag adható maximális sebesség értékek korlát nélküli biztosítását jelentik.

### b. A díjcsomag alapvető díjszabása

Díj	Bruttó
Egyszeri belépési díj	10.500.- Ft
Havi előfizetési díj	3.890.- Ft
Havi felár „naked” vagyis „csupasz” internet-szolgáltatás igénybe vétele esetén*	1.700.- Ft

\*Naked”, vagyis „csupasz” internet-szolgáltatást vesz igénybe az Előfizető, amennyiben az internet-szolgáltatás igénybevételére szolgáló telefonvonalon párhuzamosan nem fizet elő telefonszolgáltatásra is. Ebben az esetben meg kell fizetnie a vonal telefonszolgáltató általi üzemben tartásának díját, amely a jelen szolgáltatás tekintetében a fentiekben meghatározott felárat jelenti.

**II. 2019. február 28-ig értékesített csomagok** ( 2019. február 28-i időponttal e csomagok értékesítését a Szolgáltató megszünteti)

**II. 1. MinDig TV Extra NET XS**

**a. A díjcsomag jellemzői**

Díjcsomag neve	MinDig TV Extra NET XS
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	5,0 Mbit/s
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,50 Mbit/s
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	1,0 Mbit/s
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és belföldi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	1,0 Mbit/s
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	1,0 Mbit/s
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,19 Mbit/s
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	0,19 Mbit/s
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	0,19 Mbit/s
Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)	korlátlan
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége (van / nincs)	van

**b. A díjcsomag alapvető díjszabása**

Díj	Bruttó
Egyszeri belépési díj	10.500.- Ft
Havi előfizetési díj	3.719.- Ft
Havi felár „naked” vagyis „csupasz” internet-szolgáltatás igénybe vétele esetén*	1.281.- Ft

\*Naked”, vagyis „csupasz” internet-szolgáltatást vesz igénybe az Előfizető, amennyiben az internet-szolgáltatás igénybevételeire szolgáló telefonvonalon párhuzamosan nem fizet elő telefonszolgáltatásra is. Ebben az esetben meg kell fizetnie a vonal telefonszolgáltató általi üzemben tartásának díját, amely a jelen szolgáltatás tekintetében a fentiekben meghatározott felárat jelenti.

**II. 2. MinDig TV Extra NET S**

**a. A díjcsomag jellemzői**

Díjcsomag neve	MinDig TV Extra NET S
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	10,00 Mbit/s
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,5 Mbit/s

Díjcsomag neve	MinDig TV Extra NET S
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	3 Mbit/s
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és belföldi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	3 Mbit/s
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	3 Mbit/s
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,25 Mbit/s
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	0,25 Mbit/s
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	0,25 Mbit/s
Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)	korlátlan
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége (van / nincs)	van

#### b. A díjcsomag alapvető díjszabása

Díj	Bruttó
Egyszeri belépési díj	10.500.- Ft
Havi előfizetési díj	5.339.- Ft
Havi felár „naked” vagyis „csupasz” internet-szolgáltatás igénybe vétele esetén*	1.281.- Ft

\*Naked”, vagyis „csupasz” internet-szolgáltatást vesz igénybe az Előfizető, amennyiben az internet-szolgáltatás igénybevétele érdekében szolgáló telefonvonalon párhuzamosan nem fizet elő telefonszolgáltatásra is. Ebben az esetben meg kell fizetnie a vonal telefonszolgáltató általi üzemen tartásának díját, amely a jelen szolgáltatás tekintetében a fentiekben meghatározott felárat jelenti.

### II.3. MinDig TV Extra NET M

#### a. A díjcsomag jellemzői

Díjcsomag neve	MinDig TV Extra NET M
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	20,00 Mbit/s
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	1 Mbit/s
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	10,00 Mbit/s
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és belföldi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	10,00 Mbit/s
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	10,00 Mbit/s
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,50 Mbit/s
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	0,50 Mbit/s
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	0,50 Mbit/s
Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)	korlátlan
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége (van / nincs)	van

#### b. A díjcsomag alapvető díjszabása

Díj	Bruttó
Egyszeri belépési díj	10.500.- Ft
Havi előfizetési díj	6.202.- Ft
Havi felár „naked” vagyis „csupasz” internet-szolgáltatás igénybe vétele esetén*	1.281.- Ft

\*Naked”, vagyis „csupasz” internet-szolgáltatást vesz igénybe az Előfizető, amennyiben az internet-szolgáltatás igénybevételére szolgáló telefonvonalon párhuzamosan nem fizet elő telefonszolgáltatásra is. Ebben az esetben meg kell fizetnie a vonal telefonszolgáltató általi üzemben tartásának díját, amely a jelen szolgáltatás tekintetében a fentiekben meghatározott felárat jelenti.



## II.4. MinDig TV Extra NET L

### a. A díjcsomag jellemzői

Díjcsomag neve	MinDig TV Extra NET L
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	30,00 Mbit/s
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	5,00 Mbit/s
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	20,00 Mbit/s
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és belföldi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	20,00 Mbit/s
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	20,00 Mbit/s
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	1,00 Mbit/s
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	1,00 Mbit/s
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	1,00 Mbit/s
Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)	korlátlan
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége (van / nincs)	van

### b. A díjcsomag alapvető díjszabása

Díj	Bruttó
Egyszeri belépési díj	10.500.- Ft
Havi előfizetési díj	6.611.- Ft
Havi felár „naked” vagyis „csupasz” internet-szolgáltatás igénybe vétele esetén*	1.281.- Ft

\*Naked”, vagyis „csupasz” internet-szolgáltatást vesz igénybe az Előfizető, amennyiben az internet-szolgáltatás igénybevételére szolgáló telefonvonalon párhuzamosan nem fizet elő telefonszolgáltatásra is. Ebben az esetben meg kell fizetnie a vonal telefonszolgáltató általi üzemenben tartásának díját, amely a jelen szolgáltatás tekintetében a fentiekben meghatározott felárat jelenti.

### III. Felhasználási módok

Felhasználási módok a MinDig TV Extra NET XS, S, L és XL csomagokra vonatkozóan (igénybe vehető, nem vehető igénybe, feltételekkel vehető igénybe)	Az alábbi felhasználási módokra vonatkozó feltételek
Web-böngészés	igénybe vehető
VoIP	igénybe vehető
Chat alkalmazások	igénybe vehető
Közösségi oldalak	igénybe vehető
Fájlcserélő alkalmazások	igénybe vehető
Videómegosztó alkalmazások	igénybe vehető
Online TV	igénybe vehető

### IV. Egyéb díjak

Adminisztrációs díj:	bruttó 550.- Ft
Internet szolgáltatás korlátozásából eredő visszakapcsolás díj:	bruttó 2.500.- Ft
Követeléskezelési díj	bruttó 1.905.- Ft
Internet-szolgáltatás szüneteltetésének időszaka alatt fizetendő havidíj:	bruttó 2.800 Ft
Sávszélesség módosítási díj	bruttó 2.500.- Ft
Kiszállítás (Futárszolgálat vagy posta) díja	bruttó 2.500.- Ft
Téves hibabejelentés	bruttó 1.300.- Ft
Téves hibabejelentés esetén a kiszállás díja	bruttó 9.200.- Ft
Áthelyezés – amennyiben az ügyfél tulajdonú modemet az ügyfél szereli le a régi és szereli fel az új szolgáltatás hozzáférési ponton	bruttó 3.850.- Ft
Áthelyezés- helyszíni kiszállással MT tulajdonú végberendezéssel	bruttó 9.150.- Ft
Az ÁSZF Előfizető rendelkezésére bocsátása nyomtatott formában	bruttó 3.175.- Ft

## **Adatkezelési tájékoztató személyes adatok kezeléséről**

A természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló 2016. április 27-ei 2016/679 Európai Parlamenti és Tanácsi (EU) rendelet (alábbiakban: GDPR) 13. és 14. cikkei alapján az **„ANTENNA HUNGÁRIA” Magyar Műsorszóró és Rádióhírközlési Zártkörűen Működő Részvénytársaság** az érintettek részére a személyes adatok kezelésével kapcsolatban az alábbi tájékoztatót adja.

### **1. Az Adatkezelő és az adatvédelmi tisztviselő**

#### **Az Adatkezelő adatai**

**Neve:** „ANTENNA HUNGÁRIA” Zrt.  
**Székhely:** 1119 Budapest, Petzvál József utca 31-33.  
**Postacím:** 1519 Budapest, Pf.: 447/8  
**Elektronikus elérhetőség:** <http://mindigtv.hu/mindigtvextra>  
**Telefon:** 1211 (07-21 óráig)  
**Fax:** +36 1 464 2245  
**Honlap:** <http://mindigtv.hu/mindigtvextra>

#### **Az adatvédelmi tisztviselő adatai**

**Neve:** Dr. Papp Ágnes  
**Postacíme:** 1119 Budapest, Petzvál József utca 31-33.  
**Telefon:** +36 1 464 2091  
**E-mail:** [dpo@ahrt.hu](mailto:dpo@ahrt.hu)

### **2. Az adatkezelés alapjául szolgáló jogszabályok**

Az Adatkezelő által végzett adatkezelésre különösen az alábbi jogszabályokban rögzített rendelkezések az irányadóak:

- a) Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) (a továbbiakban: GDPR),
- b) az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.)
- c) 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. (a továbbiakban Akr.)
- d) 2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről (a továbbiakban Eht.)

- e) 2/2015 (III.30.) NMHH rendelet az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól (a továbbiakban Eszr.)
- f) a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény ( a továbbiakban Fgytv.)
- g) az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (a továbbiakban Eker. tv.)
- h) a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (a továbbiakban Grtv.)
- i) a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény (a továbbiakban Számviteli tv.)
- j) A kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről szóló 1995. évi CXIX. törvény

A jelen Tájékoztató 6. pontjában szereplő táblázat tartalmazza adatkezelési célonként az adatkezelés jogalapját meghatározó jogszabályi rendelkezéseket, amennyiben az adatkezelés jogi kötelezettség teljesítéséhez kapcsolódik.

### 3. Az adatkezelés során kezelt adatok

A GDPR értelmében „**személyes adat**” az azonosított vagy azonosítható természetes személyre („**érintett**”) vonatkozó bármely információ.

Azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező alapján azonosítható.

#### 3.1 A kezelt személyes adatok

<b>kezelésének célja:</b>	a 6. pont szerinti táblázatban található
<b>az adatkezelés jogalapja:</b>	a 6. pont szerinti táblázatban található
<b>tárolásának időtartama:</b>	a 6. pont szerinti táblázatban található
<b>felsorolása illetőleg kategóriái:</b>	a 6. pont szerinti táblázatban található
<b>forrása:</b>	a 6. pont szerinti táblázatban található

A **táblázatban** foglaltak szerint az adatok megadása jogszabályon vagy az érintett szabad döntésén múlik. Amennyiben a **táblázatban** foglalt személyes adatok megadása jogszabályon vagy szerződéses kötelezettségen alapul vagy szerződés kötésének előfeltétele, az érintett köteles a személyes adatokat megadni, amelynek elmulasztása az alábbi jogkövetkezményekkel járhat:

- adatkérés szolgáltatás igénybevétele céljából: szolgáltatás nyújtásának megtagadása
- adatkérés szerződéskötés céljából: szerződéskötés elmaradása

Hozzájáruláson alapuló adatkezelés esetén, ha az érintett visszavonja a hozzájárulását, az Infotv alapján az adott adat nem kerül törlésre, ha annak további kezelése a Szolgáltató jogos érdekének érvényesítése szükséges.

#### 3.2 Tájékoztató az automatizált döntéshozatallal vagy profilalkotással kapcsolatban

Alkalmazt az Adatkezelő? Nem alkalmaz.

Az alkalmazott logikára vonatkozó információk: Nem releváns.

Mi a jelentősége és következménye az érintettre nézve: Nem releváns.

#### 3.3. Kiknek adhatóak át az Előfizető személyes adatai?

Az Előfizető személyes adatai az alábbi hivatkozott jogszabályi felhatalmazások illetve az Előfizető hozzájárulása alapján adhatóak át a címzettek alábbi kategóriáinak:

#### **Adatfeldolgozóknak:**

- a) azoknak, akik az Adatkezelő megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfelek tájékoztatását végzik (Eht 157. § (9) a));
- b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére a Szolgáltató megbízása alapján jogi képviselő valamint jogszabály alapján jogosult szervek részére (Eht. 157. § (9) b));
- c) Adatfeldolgozó a GDPR. 28. cikke alapján jogosult a szolgáltatás nyújtásához igénybe vett megbízottjainak, alvállalkozóinak az adatvédelmi szabályok betartása és titoktartási kötelezettség vállalása mellett – kizárólag a szolgáltatás nyújtásához szükséges adatokat – adatfeldolgozás céljából átadni.

A Szolgáltató által igénybevett adatfeldolgozók listája a következő linken érhető el: <http://mindigtv.hu/mindigtvextra/ugyfeleinknek/altalanos-informaciok/adatfeldolgozok>

#### **Elektronikus hírközlési szolgáltatóknak:**

- d) az Eht. 158. §-a szerint közös adatállományba a 158. § alapján arra jogosult elektronikus hírközlési Szolgáltatóknak (részletek a 9. pont alatt).

#### **Harmadik személynek:**

- e) az Előfizető előzetes hozzájárulásával az Adatkezelő harmadik személy részére is továbbíthatja az adatait közvetlen üzletszerzés vagy tudományos céljára, illetve közvélemény- vagy piackutatás céljából.

#### **Hatóságoknak vagy egyéb szervezeteknek:**

- f) az adatkérésre külön törvény szerint jogosult **nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság**, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából kérelemre (Eht. 157. § (10));
- g) a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a **végrehajtónak** (Eht. 157. § (9) c));
- h) 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 a GDPR. 49. cikk (1) f);
- i) a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró **Magyar Nemzeti Banknak** a bennfentes kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése ügyében, a nettó „short” pozícióra vonatkozó bejelentési és közzétételi kötelezettség elmulasztása, a „short” ügyletkötési korlátozások ügyében, illetve vállalatfelvásárlásra vonatkozó szabályok betartásának ellenőrzése érdekében indított eljárás keretében (Eht. 157. § (8) bekezdés szerint);
- j) a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény 11. §-ában, vagy 21. §-ában, illetve az Európai Unió működéséről szóló szerződés 101., vagy 102. cikkében foglalt tilalom megsértése miatt, valamint a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény melléklete 26. pontjának megsértése miatt versenyfelügyeleti eljárást folytató **Gazdasági Versenyhivatalnak** az Eht. 157. § (8a) bekezdésében foglaltak szerint;
- k) a **fogyasztóvédelmi hatóságnak** az Eht. 157. § (9) e) bekezdése szerint;
- l) a **szabálysértési hatóságok számára** (a segélyhívó számok rendeltetéstől eltérő igénybevétele esetén a segélyhívószámra kezdeményezett hívó telefonszám vonatkozásában az Előfizető családi neve és utóneve, születési helye és ideje, anyja születési családi és utóneve, lakcíme és értesítési címe, vagy a nem természetes személy Előfizető esetén annak cégneve, székhelye, telephelye, képviselőjének családi neve és utóneve) az Eht. 157. § (11) bekezdése szerint;

### 3.4 Kik ismerhetik meg az Előfizető személyes adatait az Adatkezelőnél?

Az érintett személyes adatait fő szabály szerint az Adatkezelő munkavállalói feladataik ellátása érdekében ismerhetik meg. Így például az Adatkezelő iktatással, vagy a szolgáltatás teljesítésével foglalkozó munkatársai kezelheti az adatokat az ügykezelés és a szerződés teljesítése érdekében, de az Adatkezelő jogos érdekének érvényesítése végett is kezelésre kerül az adat, ha díjfizetés elmaradása miatt ez indokolt.

Az Adatkezelő megfelelő információbiztonsági intézkedésekkel gondoskodik arról, hogy az érintett személyes adatait védje többek között a jogosulatlan hozzáférés ellen vagy azok jogosulatlan megváltoztatása ellen. Így például a szervereken tárolt személyes adatokhoz való hozzáférés naplózásra kerül, amely alapján mindig ellenőrizhető, ki, mikor, milyen személyes adatokhoz fért hozzá. Az Adatkezelő megfelelő szervezési intézkedésekkel gondoskodik arról, hogy a személyes adatok ne válhassanak hozzáférhetővé meghatározatlan számú személy számára.

### 3.5 Adattovábbítás harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére

Harmadik ország vagy nemzetközi szervezet megnevezése: nem releváns

Az EU Bizottság megfelelőségi határozata, ennek hiányában garanciák megjelölése: nem releváns

Kötelező erejű vállalati szabály: nem releváns

Különös helyzetekre vonatkozó eltérések: nem releváns

### 3.6 Adatbiztonsági intézkedések

Az Adatkezelő az érintett által megadott személyes adatokat az Adatkezelő székhelyén illetve bejegyzett telephelyein tárolja. Az érintett személyes adatai kezeléséhez az Adatkezelő a 3.3 pontban megjelölt adatfeldolgozók szolgáltatását veszi igénybe.

Az Adatkezelő megfelelő információbiztonsági intézkedésekkel gondoskodik arról, hogy az érintett személyes adatait védje többek között a jogosulatlan hozzáférés ellen vagy azok jogosulatlan megváltoztatása ellen. Így például a szervereken tárolt személyes adatokhoz való hozzáférés naplózásra kerül, ami alapján mindig ellenőrizhető, ki, mikor, milyen személyes adatokhoz fért hozzá. Az Adatkezelő megfelelő szervezési intézkedésekkel gondoskodik arról, hogy a személyes adatok ne válhassanak hozzáférhetővé meghatározatlan számú személy számára.

## 4. Az Előfizetők (érintettek) jogai a személyes adataik kezeléssel kapcsolatban

### 4.1 Hozzáférési jog (GDPR 15. cikk)

Az érintett jogosult arra, hogy az Adatkezelőtől visszajelzést kapjon az alábbiakra vonatkozóan:

- a) az adatkezelés folyamatban van-e;
- b) az adatkezelés céljáról;
- c) a személyes adatok kategóriáiról;
- d) címzettekről (kiknek adhatóak át az adatok);
- e) adattárolás időtartamáról, vagy meghatározásának szempontjairól;
- f) az érintettet megillető jogokról;
- g) jogorvoslati lehetőségekről;
- h) az adatok forrásáról, ha az nem érintettől származik;
- i) az automatizált döntéshozatal tényéről, ideértve a profilalkotást is;
- j) külföldi adattovábbításról.

Az Adatkezelő az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát első alkalommal díjmentesen az Előfizető rendelkezésére bocsátja. Az Előfizető által kért további másolatokért az Adatkezelő az adminisztratív költségeken alapuló, ésszerű mértékű díjat számíthat fel.

Ha az érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, az információkat széles körben használt elektronikus formátumban kell rendelkezésre bocsátani, kivéve, ha az Előfizető másként kéri. A másolat igénylésére vonatkozó jog nem érintheti hátrányosan mások jogait és szabadságait.

#### 4.2. Helyesbítéshez való jog (GDPR 16. cikk)

Az Előfizető erre vonatkozó kérése esetén az Adatkezelő köteles indokolatlan késedelem nélkül helyesbíteni a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat. Figyelembe véve az adatkezelés célját, az Előfizető jogosult arra, hogy kérje a hiányos személyes adatok – egyebek mellett kiegészítő nyilatkozat útján történő – kiegészítését.

#### 4.3. Adattörléshez való jog (GDPR 17. cikk)

Az Előfizető jogosult a rá vonatkozó személyes adatok törlését kérni az Adatkezelőtől. Az Adatkezelő köteles az érintett Előfizetőre vonatkozó személyes adatokat indokolatlan **késedelem nélkül törölni**, ha az alábbi indokok valamelyike fennáll:

- a) a személyes adatokra már nincs szükség;
- b) az Előfizető visszavonta a hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja;
- c) az Előfizető tiltakozik a közérdekből, közhatalmi jogosítvány gyakorlása érdekében vagy az adatkezelő (harmadik fél) jogos érdekében történő adatkezelése ellen, és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre,
- d) a személyes adatokat jogellenesen kezelték;
- e) a személyes adatokat az Adatkezelőre előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell;
- f) a személyes adatok gyűjtésére az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatosan került sor.

Az Előfizető törlési jogának korlátozására csak a GDPR-ban írt alábbi kivételek fennállása esetén kerülhet sor, azaz a fenti indokok fennállása esetén **a személyes adatok további megőrzése jogszerűnek tekinthető**:

- a) ha a véleménynyilvánítás és a tájékozódás szabadságához való jog gyakorlása, vagy
- b) ha valamely jogi kötelezettségnek való megfelelés (azaz az Adatkezelési Nyilvántartásban jogi kötelezettség jogalappal rögzített tevékenység esetén az adatkezelés céljának megfelelő időtartam alatt), vagy
- c) ha közérdekből végzett feladat végrehajtása, vagy
- d) ha az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlása miatt, vagy
- e) ha népegészségügy területén érintő közérdekből,
- f) ha közérdekű archiválás céljából, vagy
- g) ha tudományos és történelmi kutatás céljából vagy statisztikai célból, vagy
- h) ha jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez illetve védelméhez szükséges.

#### 4.4. Adatkezelésének korlátozásához való jog (GDPR 18. cikk)

Az Előfizető jogosult arra, hogy kérésére az Adatkezelő korlátozza az adatkezelést, ha az alábbiak valamelyike teljesül:

- a) az Előfizető vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy az Adatkezelő ellenőrizze a személyes adatok pontosságát;
- b) az adatkezelés jogellenes, és az Előfizető ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását;

- c) az Adatkezelőnek már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az Előfizető igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez; vagy
- d) az Előfizető tiltakozott a közérdekből, közhatalmi jogosítvány gyakorlása érdekében vagy az adatkezelő (harmadik fél) jogos érdekében történő adatkezelés ellen; ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy az Adatkezelő jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az érintett jogos indokaival szemben.

Ha az adatkezelés a fentiek alapján korlátozás alá esik, az ilyen személyes adatokat a tárolás kivételével csak az Előfizető hozzájárulásával, vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, vagy más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében, vagy az Unió, illetve valamely tagállam fontos közérdekből lehet kezelni.

#### **4.5. Tiltakozáshoz való jog (GDPR 21. cikk)**

Az Előfizető jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak közérdekből, közhatalmi jogosítvány gyakorlása érdekében vagy az adatkezelő (harmadik fél) jogos érdekében történő kezelése ellen, ideértve az ezen alapuló profilalkotást is. Ebben az esetben az Adatkezelő a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha az Adatkezelő bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

Ha a személyes adatok kezelése közvetlen üzletszerzés érdekében történik, az Előfizető jogosult arra, hogy bármikor tiltakozzon a rá vonatkozó személyes adatok e célból történő kezelése ellen, ideértve a profilalkotást is, amennyiben az a közvetlen üzletszerzéshez kapcsolódik. Ha az Előfizető tiltakozik a személyes adatok közvetlen üzletszerzés érdekében történő kezelése ellen, akkor a személyes adatok a továbbiakban e célból nem kezelhetők.

#### **4.6. Adathordozhatósághoz való jog (GDPR 20. cikk)**

Az Előfizető jogosult arra, hogy a rá vonatkozó, általa egy adatkezelő rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat egy másik adatkezelőnek továbbítsa anélkül, hogy ezt akadályozná az az adatkezelő, amelynek a személyes adatokat a rendelkezésére bocsátotta, ha:

- a) ha az adatkezelés jogalapja az Előfizető hozzájárulása, vagy az Előfizetővel kötött szerződés teljesítése,
- b) és az adatkezelés automatizált módon történik.

Az adatok hordozhatóságához való jog gyakorlása során az Előfizető jogosult arra, hogy – ha ez technikailag megvalósítható – kérje a személyes adatok adatkezelők közötti közvetlen továbbítását.

#### **4.7 Hozzájárulás visszavonásának a joga (GDPR 7. cikk (3) bekezdése)**

Az Előfizető jogosult arra, hogy hozzájárulását bármikor visszavonja. A hozzájárulás visszavonása nem érinti a hozzájáruláson alapuló, a visszavonás előtti adatkezelés jogszerűségét.

A hozzájárulás visszavonására az ÁSZF Törzsrész 1.2. pontja szerinti elérhetőségeken van lehetősége az Előfizetőnek.

#### **4.8. Előfizető jogainak gyakorlására vonatkozó szolgáltató intézkedések**

Az Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül, de legfeljebb a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az Előfizetőt, a kérelme alapján hozott intézkedésekről.



Szükség esetén, figyelembe véve a kérelem összetettségét és a kérelmek számát, ez a határidő további két hónappal meghosszabbítható. A határidő meghosszabbításáról az Adatkezelő a késedelem okainak megjelölésével a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az Előfizetőt.

Ha az Előfizető elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, a tájékoztatást lehetőség szerint elektronikus úton kell megadni, kivéve, ha az Előfizető azt másként kéri.

Az Adatkezelő az Előfizető részére a tájékoztatást és intézkedést díjmentesen biztosítja. Ha az Előfizető kérelme egyértelműen megalapozatlan vagy – különösen ismétlődő jellege miatt – túlzó, az Adatkezelő, figyelemmel a kért információ vagy tájékoztatás nyújtásával vagy a kért intézkedés meghozatalával járó adminisztratív költségekre:

- ésszerű összegű díjat számíthat fel, vagy
- megtagadhatja a kérelem alapján történő intézkedést.

A kérelem egyértelműen megalapozatlan vagy túlzó jellegének bizonyítása az Adatkezelőt terheli. Ha az Szolgáltatónak megalapozott kétségei vannak a kérelmet benyújtó természetes személy kilétével kapcsolatban, további, az Előfizető személyazonosságának megerősítéséhez szükséges információk nyújtását kérheti.

## 5. Tájékoztatás a jogorvoslati lehetőségekről

Az Előfizető a személyes adatai kezelésével kapcsolatban bármikor fordulhat a Szolgáltató adatvédelmi tisztviselőjéhez, akinek elérhetőségét a Tájékoztató 1. pontja tartalmazza.

Az Előfizető által tapasztalt jogellenes adatkezelés esetén polgári pert kezdeményezhet az Adatkezelő ellen. A per elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik. A per – az Előfizető választása szerint – a lakóhely szerinti törvényszék előtt is megindítható (a törvényszékek felsorolását és elérhetőségét az alábbi linken keresztül tekintheti meg: <http://birosag.hu/torvenyszekek>).

Az Adatkezelő az Előfizető adatainak jogellenes kezelésével, vagy az adatbiztonság követelményeinek megszegésével másnak okozott kárt köteles megtéríteni. Az Adatkezelő mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a kárt az adatkezelés körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő. Nem kell megtéríteni a kárt annyiban, amennyiben az a károsult szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásából származott.

Az egyéb közigazgatási vagy bírósági jogorvoslatok sérelme nélkül, minden Előfizető jogosult arra, hogy panaszt tegyen egy felügyeleti hatóságnál – különösen a szokásos tartózkodási helye, a munkahelye vagy a feltételezett jogsértés helye szerinti tagállamban –, ha az Előfizető megítélése szerint a rá vonatkozó személyes adatok kezelése megsérti e rendeletet.

Magyarországon az illetékes felügyeleti hatóság és elérhetősége a következő:

### **Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (NAIH)**

cím: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c

postacím: 1530 Budapest, Pf.: 5

e-mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)

telefon: +36 (1) 391-1400

fax.: +36 (1) 391-1410

honlap: [www.naih.hu](http://www.naih.hu)

**6. Az adatok Adatkezelő által kezelt adatok köre, a kezelés célja, időtartama, jogalapja, forrása és továbbítása**

Srsz	Az adatkezelés célja	Személyes adatok megnevezése	Adatkezelés időtartama	Az adatkezelés jogalapja	Az adatok forrása
1.	Előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, kapcsolattartás alkalmas elérhetőségek	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Előfizető (korlátozottan cselekvőképes Előfizető esetén a törvényes képviselő) neve;</li> <li>• születési név;</li> <li>• ügyfélszám, szerződésszám</li> <li>• anyja születési neve;</li> <li>• születési hely és idő;</li> <li>• lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye</li> <li>• számlázási címe;</li> <li>• szükség esetén a számlaszáma</li> <li>• kapcsolattartási elérhetőség (értesítési név, telefonszám, e-mail cím, értesítési cím)</li> <li>• a Szolgáltatás igénybevételének címe (mint az Előfizetői hozzáférési pont helye);</li> <li>• elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;</li> <li>• Tartozás hátrahagyása esetén az Előfizetői szerződés felmondásának eseményei.</li> <li>• hangfelvétel (szóbeli szerződéskötés esetén)</li> </ul>	a szerződés megszűnését követő 1 év (elévülési idő) + 30 nap	<p>Jogi kötelezettség:</p> <p>Eht. 157. § (2), Eht. 157. § (7), Eszr. 11. § (1) af) és ca), illetve (3) bek.</p> <p>Jogos érdek:</p> <p>Eht. 143. § (2) bek. szerinti 1 éves elévülési idő alapján</p>	Előfizető (érintett) vagy törvényes képviselője
2.	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszédése, a Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1. pont szerinti adatok</li> <li>• díjfizetéssel, díjtartozással összefüggő adatok</li> </ul>	Dokumentum keletkezését követő 8 év+30 nap	<p>Jogi kötelezettség:</p> <p>Eht. 157. § (2), Eht. 157. § (7), Eszr. 11. § (1) af) és ca), illetve (3) bek.</p>	Előfizető (érintett) vagy törvényes képviselője

Srsz	Az adatkezelés célja	Személyes adatok megnevezése	Adatkezelés időtartama	Az adatkezelés jogalapja	Az adatok forrása
3.	Hibabejelentés kezelése, nyilvántartása	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Előfizető (korlátozottan cselekvőképes Előfizető esetén a törvényes képviselő) neve;</li> <li>• ügyfélszám,</li> <li>• kapcsolattartási elérhetőség (értesítési név, telefonszám, e-mail cím, értesítési cím);</li> <li>• a Szolgáltatás igénybevételének címe (mint az Előfizetői hozzáférési pont helye);</li> <li>• hangfelvétel</li> </ul>	hibabejelentés rögzítésétől számított 1 év+30 nap	<p>Jogi kötelezettség teljesítése</p> <p>legalább 1 év+30 nap az alábbi jogszabályok alapján:</p> <p>Eht. 141. § (2), Eht. 157. § (7)</p>	Előfizető (érintett) vagy törvényes képviselője
4.	Hatósági adatszolgáltatás	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1. pont szerinti adatok</li> </ul>	előfizetői szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap	<p>Jogi kötelezettség teljesítése:</p> <p>Eht. 159/A. § (3) bek; 157.§ (7) bek</p>	Előfizető (érintett) vagy törvényes képviselője
5.	Panasz kezelése, nyilvántartása	<ul style="list-style-type: none"> <li>• az Előfizető neve, lakcíme;</li> <li>• a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;</li> <li>• az Előfizető panaszának részletes leírása, az általa bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;</li> <li>• a Szolgáltató nyilatkozata az Előfizető panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,</li> <li>• a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz</li> </ul>	a panaszról felvett jegyzőkönyv és válaszmásolat őrzési ideje 5 év+30 nap	<p>Jogi kötelezettség teljesítése</p> <p>Fgytv. 17/A. § (7) Fgytv. 17/B.§ (3) Eht. 157. § (7)</p>	Előfizető (érintett) vagy törvényes képviselője

Srsz	Az adatkezelés célja	Személyes adatok megnevezése	Adatkezelés időtartama	Az adatkezelés jogalapja	Az adatok forrása
		kivételével – az Előfizető aláírása, • a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, • telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma. • hangfelvétel			
6.	Hibabejelentéssel összefüggő panaszbejelentés kezelése	• 3. pont szerinti adatok	hibabejelentés rögzítésétől számított 5 év+ 30 nap	Jogos érdeken alapuló adatkezelés a GDPR 6. cikk (1) f alapján	Hiba-bejelentési nyilvántartás
7.	Szerződés teljesítésének figyelemmel kísérése, kapcsolattartás	• Egyéni Előfizető kapcsolattartásra alkalmas további elérhetősége: • további telefonszám, • kapcsolattartó neve	az Előfizetői szerződés megszűnését követően a szerződésből eredő követelés elévüléséig vagy a hozzájáruló nyilatkozat visszavonásáig+ 30 nap	az Előfizető hozzájárulása	Előfizető (érintett) vagy törvényes képviselője
8.	Előfizetői szerződése figyelemmel kísérése, kapcsolattartás	• Nem egyéni Előfizető képviselőjének neve, címe • Kapcsolattartó neve, címe, elérhetőségei (telefon, fax szám, e-mail cím) • Nem természetes személy Előfizető esetén az alkalmazott (tag) neve, elérhetősége (amennyiben a létesítést az Előfizető az alkalmazott/tag által használt helyiségbe kéri)	az Előfizetői szerződés megszűnését követően a szerződésből eredő követelés elévüléséig vagy a hozzájáruló nyilatkozat visszavonásáig+ 30 nap	az Érintett hozzájárulása	Előfizető (érintett) vagy törvényes képviselője
9.	Üzleti ajánlatok kidolgozása, reklám, egyéb fogyasztói tájékoztatás	• Érintett neve; • születési hely és idő; • lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye • kapcsolattartási elérhetőség	kampány időszaka+ 3 hónap/a hozzájárulás visszavonásáig	hozzájárulás	Előfizető (érintett) vagy törvényes képviselője vásárolt

Srsz	Az adatkezelés célja	Személyes adatok megnevezése	Adatkezelés időtartama	Az adatkezelés jogalapja	Az adatok forrása
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• (értesítési név, telefonszám, e-mail cím, értesítési cím)</li> </ul>			adatbázis alapján
10.	Üzleti elemzési valamint piackutatási tevékenység ellátása, elektronikus adatbázis	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Érintett neve;</li> <li>• születési hely és idő;</li> <li>• lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye</li> <li>• kapcsolattartási elérhetőség (értesítési név, telefonszám, e-mail cím, értesítési cím)</li> </ul>	érintett hozzájárulásának visszavonásig/érintett tiltakozásáig vagy a szerződés megszűnéséig	Jogos érdeken alapuló adatkezelés a GDPR 6. cikk (1) f) alapján	Előfizető (érintett) vagy törvényes képviselője vásárolt adatbázis alapján
11.	Hűségprogram, nyereményjáték	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Előfizető (korlátozottan cselekvőképes Előfizető esetén a törvényes képviselő) neve;</li> <li>• előfizetői kártyaszám</li> <li>• születési idő;</li> <li>• lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye</li> <li>• kapcsolattartási elérhetőség (értesítési név, telefonszám, e-mail cím, értesítési cím)</li> </ul>	a hozzájárulás visszavonásáig + 30 nap, de legfeljebb a szerződés megszűnéséig + 30 nap	az Előfizető hozzájárulása	Előfizető (érintett) vagy törvényes képviselője

\*Az adatkezelési tartamok esetében a plusz 30 nap minden esetben az Eht. 157. § (7) bek. alapján az adat megsemmisítésére előírt határidőt jelenti.

## 4. számú melléklet

### Meghatározások

<b><u>Elnevezés</u></b>	<b><u>Definíció</u></b>
<b>Kínált letöltési sebesség</b>	Az elektronikus hírközlési szolgáltató által az előfizetői szerződésben rögzített, az internet hozzáférési szolgáltatás nyújtása során az adott előfizetői hozzáférési ponton letöltési irányban elérhető, a szolgáltatáshoz rendelt adatátviteli sebesség felső elméleti határa.
<b>Kínált feltöltési sebesség</b>	Az elektronikus hírközlési szolgáltató által az előfizetői szerződésben rögzített, az internet-hozzáférési szolgáltatás nyújtása során az adott előfizetői hozzáférési ponton feltöltési irányban elérhető, a szolgáltatáshoz rendelt adatátviteli sebesség felső elméleti határa.
<b>Garantált letöltési sebesség</b>	Az internet hozzáférési szolgáltatáshoz rendelt és az előfizetői szerződésben rögzített, az elektronikus hírközlési szolgáltató által az adott előfizetői hozzáférési ponton letöltési irányban teljesíteni vállalt legkisebb adatátviteli sebesség.
<b>Garantált feltöltési sebesség</b>	Az internet hozzáférési szolgáltatáshoz rendelt és az előfizetői szerződésben rögzített, az elektronikus hírközlési szolgáltató által az adott előfizetői hozzáférési ponton feltöltési irányban teljesíteni vállalt legkisebb adatátviteli sebesség.
<b>Csomagban foglalt adatforgalom</b>	Az elektronikus hírközlési szolgáltató által az előfizetői szerződésben rögzített havi díjban foglalt az internet hozzáférési szolgáltatás nyújtása során az adott előfizetői hozzáférési ponton mért adatmennyiség, amely vagy a le- és feltöltési irányban fogadott és küldött adatmennyiség összege, vagy csak a letöltési irányban fogadott adatmennyiséggel egyezik meg.
<b>Több saját eszköz közötti megosztási lehetősége</b>	Az elektronikus hírközlési szolgáltató által az előfizetői szerződésben rögzített módon, az internet hozzáférési szolgáltatás nyújtása során az adott előfizetői hozzáférési ponton az internet hozzáférési szolgáltatás végberendezések közötti megosztási lehetősége támogatott-e (igen/nem).
<b>Felhasználási módok:</b> VoIP Chat alkalmazások Közösségi oldalak Fájlcserélő alkalmazások Video megosztó alkalmazások Egyéb	Az elektronikus hírközlési szolgáltató által az előfizetői szerződésben rögzített azon forgalmi típus, amelyhez feltétel kapcsolódhat. Az adott felhasználási módra vonatkozó feltétel megadásának módja lehet: <ul style="list-style-type: none"><li>• igénybe vehető</li><li>• nem vehető igénybe</li><li>• feltételekkel vehető igénybe.</li></ul>

## 5. számú melléklet

### Felügyeleti szervek elérhetőségei

#### A Felügyeleti szervek elérhetősége (címe, telefonszáma, egyéb elérhetőség)

##### Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25., Levélcím: 1525. Pf. 75; Telefon: (1) 457-7100, Telefax: (1) 356-5520

Területi szervek:

Nemzeti Hírközlési Hatóság Központi Ügyfélfogadó iroda  
1133 Budapest, Visegrádi u. 106. levelezési cím: 1376 Budapest, Pf. 997., Telefon: (1) 468-0673, Telefax: (1) 468-0680, E-mail: [info@nmhh.hu](mailto:info@nmhh.hu)

Nemzeti Hírközlési Hatóság Szegedi Hatósági Iroda  
6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15. Telefon: (62) 568-300

Nemzeti Hírközlési Hatóság Pécsi Hatósági Iroda  
7624 Pécs, Alkotmány u. 53. telefon: (72) 508 800

Nemzeti Hírközlési Hatóság Soproni Hatósági Iroda  
9400 Sopron, Kossuth L. u. 26. Telefon: (99) 518-500

Nemzeti Hírközlési Hatóság Debreceni Hatósági Iroda  
4025 Debrecen, Hatvan u. 43. Telefon: (52) 522-122

Nemzeti Hírközlési Hatóság Hatósági Miskolci Hatósági Iroda  
3529 Miskolc, Csabai kapu 17. Telefon: (46) 555-500

##### Fogyasztóvédelmi Hatóságok

Budapest Főváros Kormányhivatal  
Műszaki, Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi osztály  
Postacím: 1364 Budapest, Pf.: 144., Személyes ügyfélszolgálat: 1052 Budapest, Városház u. 7.  
Telefonszám: +36-1 450-2598, E-mail: [fogyved\\_kmf\\_budapest@bfkh.gov.hu](mailto:fogyved_kmf_budapest@bfkh.gov.hu)

Pest Megyei Kormányhivatal  
Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály  
Postacím: 1399 Budapest, Pf.: 661., Cím: 1135 Budapest, Lehel utca 43-47.  
Telefonszám: +36 1 236-3937, +36 1 236-3978, Telefax: +36 1 236-3956, E-mail: [fogyved@pest.gov.hu](mailto:fogyved@pest.gov.hu)

Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal  
Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály  
Postacím: 6000 Kecskemét, Szent István krt. 19/A., Telefonszám: +36 76 795 710,  
Telefax: +36 76 795 721, E-mail: [fogyasztovedelem@bacs.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@bacs.gov.hu)

Baranya Megyei Kormányhivatal  
Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály  
Cím: 7630 Pécs, Hengermalom u. 2. II. emelet, Postacím: 7602 Pécs 2. PF: 315., Telefonszám: +36 72 795 398, Telefax: +36 72 332 005, E-mail: [fogyasztovedelem@baranya.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@baranya.gov.hu)

Békés Megyei Kormányhivatal

Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály  
Cím: 5600 Békéscsaba, József Attila u. 2-4.; Postacím: 5601 Békéscsaba, Pf. 284.  
Telefonszám: +36 66 546 150, Telefax: +36 66 546 140, E-mail: [fogyved@bekes.gov.hu](mailto:fogyved@bekes.gov.hu)

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kormányhivatal  
Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály  
Cím: 3530 Miskolc, Meggyesalja u. 12.; Postacím: 3501 Miskolc, Pf.:58  
Telefonszám: +36 46 506 071, E-mail: [fogyasztovedelem@borsod.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@borsod.gov.hu)

Csongrád Megyei Kormányhivatal  
Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály  
Cím: 6728 Szeged, Kereskedő köz 3-5., Postacím: 6701 Szeged, PF: 542.  
Telefonszám: +36 62 680 530; Telefax: +36 62 680 531; E-mail: [fogyasztovedelem@csongrad.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@csongrad.gov.hu)

Fejér Megyei Kormányhivatal  
Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály  
8000 Székesfehérvár, Piac tér 12-14., Postacím: 8050 Székesfehérvár, Pf.: 936.;  
Telefonszám: +36 22 501 751, +36 22 501 626, Telefax: +36 22 501 627; E-mail: [fogyved@fejer.gov.hu](mailto:fogyved@fejer.gov.hu)

Győr-Moson-Sopron Megyei Kormányhivatal  
Műszaki, Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály  
9021 Győr, Türr István u. 7. Postacím: 9002 Győr, Pf.: 311.; Telefonszám: +36 96 795 950, +36 96 795 951  
Telefax: +36 96 795 955; E-mail: [fogyasztovedelem@gyor.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@gyor.gov.hu)

Hajdu-Bihar Megyei Kormányhivatal  
Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály  
Cím: 4024 Debrecen, Tímár utca 17-19. (Bejárat a Varga utca felől); Postacím: 4002 Debrecen, Pf. 475.  
Telefonszám: +36 52 533 924, Telefax: +36 52 327 753; E-mail: [muzsakifogyved@hajdu.gov.hu](mailto:muzsakifogyved@hajdu.gov.hu)

Heves Megyei Kormányhivatal  
Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály  
3300 Eger, Kossuth L. u. 9., Postacím: 3301 Eger, Pf.: 8.; Telefonszám: +36 36 515 598, +36 36 515 469,  
Telefax: +36 36 323 587; E-mail: [fogyved@heves.gov.hu](mailto:fogyved@heves.gov.hu)

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kormányhivatal  
Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály  
Cím: 5000 Szolnok, Indigóház u. 8.; Postacím: 5001 Szolnok, Pf. 101.; Telefonszám: +36 56 513 336,  
E-mail: [kh.mefv@jasz.gov.hu](mailto:kh.mefv@jasz.gov.hu)

Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal  
Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály  
2800 Tatabánya, Bárdos László u. 2.; Postacím: 2801 Tatabánya, Pf: 1607.;  
Telefonszám: +36 34 309 303, Telefax: +36 34 309 302,  
E-mail: [fogyasztovedelem.meff@komarom.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem.meff@komarom.gov.hu)

Nógrád Megyei Kormányhivatal  
Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály  
3100 Salgótarján, Mérleg út 2., Postacím: 3101 Salgótarján, Pf.: 308. Telefonszám: +36 32 511 116  
Telefax: +36 32 511 118, E-mail: [fogyved@nograd.gov.hu](mailto:fogyved@nograd.gov.hu)

Somogy Megyei Kormányhivatal  
Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály  
Cím: 7400 Kaposvár, Nagy Imre tér 1.; Telefonszám: +36 82 510 868,  
Telefax: +36 82 510 661; E-mail: [fogyasztovedelem@somogy.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@somogy.gov.hu)

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kormányhivatal



Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály  
4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10., Telefonszám: +36 42 500 694, Telefax: +36 42 504 398,  
E-mail: [fogyasztovedelem@szabolcs.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@szabolcs.gov.hu)

Tolna Megyei Kormányhivatal  
Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály  
Postacím: 7100 Szekszárd, PF: 127; Telefonszám: +36 74 510 414, Telefax: +36 74 999 103  
E-mail: [fogyvedelem@tolna.gov.hu](mailto:fogyvedelem@tolna.gov.hu)

Vas Megyei Kormányhivatal  
Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály  
Cím: 9700 Szombathely, Petőfi S. u. 8.; Postacím: 9701 Szombathely Pf. 29.;  
Telefonszám: +36 94 505-220, +36 94 505 219, Telefax: +36 94 506 984  
E-mail: [fogyasztovedelem@vas.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@vas.gov.hu)

Veszprém Megyei Kormányhivatal  
Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály  
Cím: 8200 Veszprém, Budapest út 3-5.; Postacím: 8210 Veszprém, PF: 2184  
Telefonszám: +36 88 550 510, E-mail: [venkh.fogyasztovedelem@veszprem.gov.hu](mailto:venkh.fogyasztovedelem@veszprem.gov.hu)

Zala Megyei Kormányhivatal  
Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály  
Cím: 8900 Zalaegerszeg, Göcseji u. 24.; Postacím: 8900 Zalaegerszeg, Göcseji u. 24.  
Telefonszám: +36 92 510 530, Telefax: +36 92 510 641; E-mail: [fogyasztovedelem.zala@zala.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem.zala@zala.gov.hu)

A fenti fővárosi és megyeszékhely szerinti hivatalokon kívül, a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet alapján a fővárosi és megyei kormányhivatal járási (fővárosi kerületi) hivatalaihoz is fordulhatnak az előfizetők.

### **Gazdasági Versenyhivatal**

1054 Budapest Alkotmány u. 5., Levélcím: 1391 Budapest 62. Pf. 211. Telefon: +36 (1) 472-8851, Telefax: +36 (1) 472-8905, E-mail: [ugyfelszolgalat@gvh.hu](mailto:ugyfelszolgalat@gvh.hu)

### **Média és Hírközlési Biztos**

Levélcím: 1433 Budapest, Pf.198; Telefon: 429-8644, Telefax: 429-8761;  
web: <http://www.mediaeshirkozlesibiztos.hu>

### **Békéltető testületek**

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület  
6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.  
(76) 501-525, (76) 501-500  
[bekeltetes@bacsbekeltetes.hu](mailto:bekeltetes@bacsbekeltetes.hu)

Baranya Megyei Békéltető Testület  
7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.  
(72) 507-154  
[kerelem@baranyabekeltetes.hu](mailto:kerelem@baranyabekeltetes.hu)

Békés Megyei Békéltető Testület  
5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.  
(66) 324-976, 446-354, 451-775  
[bmkik@bmkik.hu](mailto:bmkik@bmkik.hu)

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület  
3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.  
(46) 501-091, 501-870  
[bekeltetes@bokik.hu](mailto:bekeltetes@bokik.hu)

Budapesti Békéltető Testület  
1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Csongrád Megyei Békéltető Testület  
6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Telefon: (1) 488-2131  
Fax: (1) 488-2186  
[bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)

Fejér Megyei Békéltető Testület  
8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6.  
(22) 510-310  
[fmkik@fmkik.hu](mailto:fmkik@fmkik.hu)

Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület  
4025 Debrecen, Petőfi tér 10.  
(52) 500-749  
[bekelteto@hbkik.hu](mailto:bekelteto@hbkik.hu)

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület  
5000 Szolnok, Verseggy park 8.  
20/373-2570  
[bekeltetotestulet@jnszmkik.hu](mailto:bekeltetotestulet@jnszmkik.hu)

Nógrád Megyei Békéltető Testület  
3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a  
(32) 520-860  
[nkik@nkik.hu](mailto:nkik@nkik.hu)

Somogy Megyei Békéltető Testület  
7400 Kaposvár, Anna utca 6.  
(82) 501-000  
[skik@skik.hu](mailto:skik@skik.hu)

Tolna Megyei Békéltető Testület  
7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.  
(74) 411-661  
[kamara@tmkik.hu](mailto:kamara@tmkik.hu)

Veszprém Megyei Békéltető Testület  
8200 Veszprém, Radnóti tér 1.  
(88) 429-008  
[info@bekeltetesveszprem.hu](mailto:info@bekeltetesveszprem.hu)

(62) 554-250/118 mellék  
E-mail cím: [bekelteto.testulet@csmkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@csmkik.hu)

Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület  
9021 Győr, Szent István út 10/a.  
(96) 520-217  
[bekeltetotestulet@gymskik.hu](mailto:bekeltetotestulet@gymskik.hu)

Heves Megyei Békéltető Testület  
3300 Eger, Faiskola út 15.  
(36) 416-660/105  
[bekeltetes@hkik.hu](mailto:bekeltetes@hkik.hu)

Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület  
2800 Tatabánya, Fő tér 36.  
(34) 513-010  
[kemkik@kemkik.hu](mailto:kemkik@kemkik.hu)

Pest Megyei Békéltető Testület  
1119 Budapest, Etele út 59-61. 2. em. 240.  
Telefonszáma: (1)-269-0703  
Fax száma: (1)-269-0703  
E-mail cím: [pmbekelteto@pmkik.hu](mailto:pmbekelteto@pmkik.hu)

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület  
4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.  
(42) 311-544, (42) 420-180  
[bekelteto@szabkam.hu](mailto:bekelteto@szabkam.hu)

Vas Megyei Békéltető Testület  
9700 Szombathely, Honvéd tér 2.  
(94) 312-356  
[bea@vmkik.hu](mailto:bea@vmkik.hu)

Zala Megyei Békéltető Testület  
8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24.  
(92) 550-513  
[zmbekelteto@zmkik.hu](mailto:zmbekelteto@zmkik.hu)

## A Szolgáltató által indított akciók leírása

### I. A Szolgáltató által indított jelenleg hatályos akciók:

#### I.1.

##### A.) Az akció időtartama

Az akció kezdete: 2019. március 1.

Az akció időtartama: visszavonásig tart.

A fentiekről a Szolgáltató a honlapján közzétett tájékoztatással, illetve általános szerződési feltételeinek „A Szolgáltató által indított jelenleg hatályos akciók” fejezetcím alól a lejárt akciók közé történő áthelyezésével értesíti az előfizetőket.

##### B.) Az akcióban való részvétel feltételei

Az akcióban azok az előfizetők vehetnek részt, akik:

- új előfizetők, vagyis az akcióban való részvételre irányuló szándékukat tartalmazó nyilatkozatuk megtételekor a MinDig TV Extra Net szolgáltatás igénybe vételére a szolgáltatóval sem határozott, sem határozatlan időtartamú előfizetői szerződéssel nem rendelkeznek,
- az új előfizetői szerződés keretében 2019. március 1. napján, vagy azt követően MinDig TV Extra ADSL 10, ADSL MAX 20 vagy ADSL MAX 30 internetcsomagra fizetnek elő,
- szóban, írásban, illetve a web áruházon keresztül a szolgáltatóval a MinDig TV Extra Net szolgáltatás igénybe vételére vonatkozóan szerződést kötnek.

Az akciósan igénybe vehető szolgáltatás az Előfizető választása szerint MinDig TV Extra ADSL 10, ADSL MAX 20 vagy ADSL MAX 30 internetcsomag, az előfizetői szerződés határozott idejű, amelynek választható időtartama 12 hónap.

##### C.) Akciós díjak és kedvezmények

###### Belépési díjkedvezmény

1. Az akció során a Szolgáltató a belépési díjat - amelynek összege bruttó 10.500 Ft, - elengedi.

###### Havidíj-kedvezmények

2. MinDig TV Extra ADSL 10 internetcsomag

A szolgáltatás havi díja 12 hónapos határozott idejű szerződések esetében bruttó 1.990 Ft. A határozott idő lejártát követően, az előfizetői szerződés tartama határozatlan időtartamúvá alakul, változatlan díjazással.

3. MinDig TV Extra ADSL MAX 20 internetcsomag

A szolgáltatás havi díja 12 hónapos határozott idejű szerződések esetében bruttó 2.590 Ft. A határozott idő lejártát követően, az előfizetői szerződés tartama határozatlan időtartamúvá alakul, változatlan díjazással.

4. MinDig TV Extra ADSL MAX 30 internetcsomag

A szolgáltatás havi díja 12 hónapos határozott idejű szerződések esetében bruttó 3.490 Ft. A határozott idő lejártát követően, az előfizetői szerződés tartama határozatlan időtartamúvá alakul, változatlan díjazással.

## 5. A szolgáltatás igénybe vételének akciós díjai

Díjcsomagok megnevezése	Havi díj 12 hónapos határozott idejű szerződés esetén
MinDig Tv Extra ADSL 10	1.990 Ft
MinDig Tv Extra ADSL MAX 20	2.590Ft
MinDig Tv Extra ADSL MAX 30	3.490 Ft

### D.) Az előfizetői szerződés megszűnése a határozott idő alatt, szüneteltetés, a sáv szélesség módosítása

Az előfizetői szerződés határozott időtartama alatt az Előfizető vállalja, hogy fenntartja a jogviszonyát a Szolgáltatóval. Amennyiben az Előfizető az előfizetői szerződését a határozott idő lejárta előtt felmondja, vagy annak Szolgáltató általi felmondására okot ad, vagy az bármely más, az Előfizetőnek felróható okból megszűnik, úgy a Szolgáltató felszámíthatja az előfizetői szerződés keretében a megszűnéséig nyújtott és az Előfizető által ténylegesen igénybe vett kedvezmények összegét, amely a C.) pontban írt összegek alapul vételével az alábbiak szerint határozható meg:

- a. Igénybevett kedvezményes hónapok száma (a) szorozva a kedvezményes időszakban igénybevett csomag listaár szerinti havi előfizetési díja (b) és a kedvezményes havi előfizetési díj (c) különbözetével, azaz  
$$\text{Kedvezmény összege} = a \times (b - c)$$
- b. Belépési díjkedvezmény

Az Előfizető kérelmére a Szolgáltató a szerződés határozott időtartama alatt szüneteltetheti a szolgáltatást az ÁSZF 5.1. pontjában meghatározott rendelkezések szerint, azonban a szüneteltetés időtartama nem számít bele a határozott időszakba (vagyis a szünetelés idejével a határozott idő meghosszabbodik), illetőleg a Szolgáltató által nyújtott kedvezmény a szüneteltetés alatt az ÁSZF szerint fizetendő díjakra nem vonatkozik.

Az akció időtartama alatti a sáv szélesség módosítására az ÁSZF rendelkezései (12.2.6. pont) értelemszerűen irányadók.

**Előfizető az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó írásos vagy szóbeli nyilatkozatával kijelenti, hogy a Szolgáltató MinDig TV Extra Net szolgáltatásának akciós kedvezménnyel történő igénybe vételére vonatkozó, a jelen mellékletbe foglalt ajánlatát megismerte, és annak rá vonatkozó feltételeit az előfizetői szerződés törzsszövegében foglaltak szerint fogadja el.**

## II. A Szolgáltató által az elmúlt két évben indított, lejárt akciók:

### II.1.

#### A.) Az akció időtartama

Az akció kezdete: 2018. január 1.

Az akció időtartama: 2018. december 31., amelyet a Szolgáltató honlapján közzétesz, illetve törli általános szerződési feltételeinek a folyamatban lévő akciókat tartalmazó mellékletéből.

#### B.) Az akcióban való részvétel feltételei

Az akcióban azok az előfizetők vehetnek részt, akik:

- új előfizetők, vagyis az akcióban való részvételre irányulói szándékukat tartalmazó nyilatkozatuk megtételekor a Mindig TV Extra Net szolgáltatás igénybe vételére a szolgáltatóval sem határozott, sem határozatlan időtartamú előfizetői szerződéssel nem rendelkeznek,
- az új előfizetői szerződés keretében 2018. január 1. napján, vagy azt követően MinDig TV Extra Net XS, S, M, vagy L internetcsomagra fizetnek elő,
- szóban, írásban, illetve a web áruházon keresztül a szolgáltatóval a MinDig TV Extra Net szolgáltatás igénybe vételére vonatkozóan szerződést kötnek.

Az akciósan igénybe vehető szolgáltatás az Előfizető választása szerint MinDig TV Extra Net XS, S, M, L internetcsomag, az előfizetői szerződés határozott idejű, a határozott idejű szerződés választható időtartama 12 hónap.

### **C.) Akciós díjak és kedvezmények**

#### **Belépési díjkedvezmény**

1. Az akció során a szolgáltató a belépési díjat - amelynek összege bruttó 10.500 Ft, - a Szolgáltató elengedi.

#### **Havidíj-kedvezmények**

2. MinDig TV Extra Net XS internetcsomag

A szolgáltatás havi díja 12 hónapos határozott idejű szerződések esetében bruttó 3.266 Ft. A határozott idő lejártát követően, az előfizetői szerződés tartama határozatlan időtartamúvá alakul, változatlan díjazással.

3. MinDig TV Extra Net S internetcsomag

A szolgáltatás havi díja 12 hónapos határozott idejű szerződések esetében garantáltan bruttó 4.342 Ft. A határozott idő lejártát követően, az előfizetői szerződés tartama határozatlan időtartamúvá alakul, változatlan díjazással.

4. MinDig TV Extra Net M internetcsomag

A szolgáltatás havi díja 12 hónapos határozott idejű szerződések esetében garantáltan bruttó 4.583 Ft. A határozott idő lejártát követően, az előfizetői szerződés tartama határozatlan időtartamúvá alakul, változatlan díjazással.

5. MinDig TV Extra Net L internetcsomag

A szolgáltatás havi díja 12 hónapos határozott idejű szerződések esetében garantáltan bruttó 5.330 Ft. A határozott idő lejártát követően, az előfizetői szerződés tartama határozatlan időtartamúvá alakul, változatlan díjazással.

6. A szolgáltatás igénybe vételének akciós díjai

	1 éves határozott idejű szerződés esetén
MinDig Tv Extra Net XS	3.266 Ft
MinDig Tv Extra Net S	4.342 Ft
MinDig Tv Extra Net M	4.583 Ft
MinDig Tv Extra Net L	5.330 Ft

### **A megvásárolható modem díjából adott kedvezmény**

7. A modem kedvezményes eladási ára:	bruttó 4.999 Ft
A modem eladási listaára:	bruttó 5.400 Ft
A kedvezmény mértéke:	bruttó 401 Ft

### **D.) Az előfizetői szerződés megszűnése a határozott idő alatt, szüneteltetés, a sávszélesség módosítása**

Az előfizetői szerződés határozott ideje alatt az Előfizető fenntartja jogviszonyát a Szolgáltatóval. Amennyiben előfizetői szerződését a határozott idő lejártá előtt felmondja, vagy annak Szolgáltató általi felmondására okot ad, vagy az bármely más, az Előfizetőnek felróható okból megszűnik, úgy Előfizető köteles megfizetni a szolgáltató által az előfizetői szerződés keretében a megszűnésig nyújtott és az Előfizető által ténylegesen igénybe vett kedvezmények összegét, amely a C.) pontban írt összegek alapul vételével az alábbiak szerint számítható ki:

- a. Igénybevett kedvezményes hónapok száma (a) szorozva a kedvezményes időszakban igénybevett csomag listaár szerinti havi előfizetési díja (b) és a kedvezményes havi előfizetési díj (c) különbözetével, azaz  
Kedvezmény összege = a x (b - c)
- b. Belépési díjkedvezmény
- c. A modem eladási árából nyújtott kedvezmény

Eszköz listaáras vételi ára – Eszköz kedvezményes vételi ára

Az Előfizető kérelmére a Szolgáltató a szerződés határozott időtartama alatt szüneteltetheti a szolgáltatást az ÁSZF 5.1. pontjában meghatározott rendelkezések szerint, azonban a szüneteltetés ideje nem számít bele a határozott időszakba (vagyis a szünetelés idejével a határozott idő meghosszabbodik), valamint a kedvezmény a szüneteltetés alatt az ÁSZF szerint fizetendő díjakra nem vonatkozik.

Az akció időtartama alatti a sávszélesség módosítására az ÁSZF rendelkezései (12.2.6. pont) értelemszerűen irányadók.

**Előfizető az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó írásos vagy szóbeli nyilatkozatával kijelenti, hogy a Szolgáltató MinDig TV Extra Net szolgáltatásának akciós kedvezménnyel történő igénybe vételére vonatkozó, a jelen mellékletbe foglalt ajánlatát megismerte, és annak rá vonatkozó feltételeit az előfizetői szerződés törzsszövegében foglaltak szerint fogadja el.**

## **II.2.**

### **B.) Az akció időtartama**

Az akció kezdete: 2017. november 2.

Az akció időtartama: visszavonásig, amelyet a Szolgáltató honlapján közzétesz, illetve törli általános szerződési feltételeinek a folyamatban lévő akciókat tartalmazó mellékletéből.

### **B.) Az akcióban való részvétel feltételei**

Az akcióban azok az előfizetők vehetnek részt, akik:

- új előfizetők, vagyis az akcióban való részvételre irányulói szándékukat tartalmazó nyilatkozatuk megtételekor a Mindig TV Extra Net szolgáltatás igénybe vételére a szolgáltatóval sem határozott, sem határozatlan időtartamú előfizetői szerződéssel nem rendelkeznek,
- az új előfizetői szerződés keretében 2017. október 1. napján, vagy azt követően MinDig TV Extra Net XS, S, M, vagy L internetcsomagra fizetnek elő,
- szóban, írásban, illetve a web áruházon keresztül a szolgáltatóval a MinDig TV Extra Net szolgáltatás igénybe vételére vonatkozóan szerződést kötnek.

Az akciósan igénybe vehető szolgáltatás az Előfizető választása szerint MinDig TV Extra Net XS, S, M, L internetcsomag, az előfizetői szerződés határozott idejű, a határozott idejű szerződés választható időtartama 12 hónap.

### C.) Akciós díjak és kedvezmények

#### Belépési díjkedvezmény

6. Az akció során szolgáltató a belépési díjat - amelynek összege bruttó 10.500 Ft, - a Szolgáltató elengedi.

#### Havidíj-kedvezmények

7. MinDig TV Extra Net XS internetcsomag

A szolgáltatás havi díja 12 hónapos határozott idejű szerződések esetében bruttó 3.266 Ft. A határozott idő lejártát követően, az előfizetői szerződés tartama határozatlan időtartamúvá alakul, változatlan díjazással.

8. MinDig TV Extra Net S internetcsomag

A szolgáltatás havi díja 12 hónapos határozott idejű szerződések esetében garantáltan bruttó 4.342 Ft. A határozott idő lejártát követően, az előfizetői szerződés tartama határozatlan időtartamúvá alakul, változatlan díjazással.

9. MinDig TV Extra Net M internetcsomag

A szolgáltatás havi díja 12 hónapos határozott idejű szerződések esetében garantáltan bruttó 4.583 Ft. A határozott idő lejártát követően, az előfizetői szerződés tartama határozatlan időtartamúvá alakul, változatlan díjazással.

10. MinDig TV Extra Net L internetcsomag

A szolgáltatás havi díja 12 hónapos határozott idejű szerződések esetében garantáltan bruttó 5.330 Ft. A határozott idő lejártát követően, az előfizetői szerződés tartama határozatlan időtartamúvá alakul, változatlan díjazással.

11. A szolgáltatás igénybe vételének akciós díjai

	1 éves határozott idejű szerződés esetén
MinDig Tv Extra Net XS	3.266 Ft
MinDig Tv Extra Net S	4.342 Ft
MinDig Tv Extra Net M	4.583 Ft
MinDig Tv Extra Net L	5.330 Ft

### **A megvásárolható modem díjából adott kedvezmény**

12. A modem kedvezményes eladási ára:	bruttó 4.999 Ft
A modem eladási listaára:	bruttó 5.400 Ft
A kedvezmény mértéke:	bruttó 401 Ft

### **D.) Az előfizetői szerződés megszűnése a határozott idő alatt, szüneteltetés, a sáv szélesség módosítása**

Az előfizetői szerződés határozott ideje alatt az Előfizető fenntartja jogviszonyát a Szolgáltatóval. Amennyiben előfizetői szerződését a határozott idő lejártá előtt felmondja, vagy annak Szolgáltató általi felmondására okot ad, vagy az bármely más, az Előfizetőnek felróható okból megszűnik, úgy Előfizető köteles megfizetni a szolgáltató által az előfizetői szerződés keretében a megszűnésig nyújtott és az Előfizető által ténylegesen igénybe vett kedvezmények összegét, amely a C.) pontban írt összegek alapul vételével az alábbiak szerint számítható ki:

- c. Igénybevett kedvezményes hónapok száma (a) szorozva a kedvezményes időszakban igénybevett csomag listaár szerinti havi előfizetési díja (b) és a kedvezményes havi előfizetési díj (c) különbözetével, azaz  
Kedvezmény összege = a x (b - c)
- d. Belépési díjkedvezmény
- e. A modem eladási árából nyújtott kedvezmény

Eszköz listaáras vételi ára – Eszköz kedvezményes vételi ára

Az Előfizető kérelmére a Szolgáltató a szerződés határozott időtartama alatt szüneteltetheti a szolgáltatást az ÁSZF 5.1. pontjában meghatározott rendelkezések szerint, azonban a szüneteltetés ideje nem számít bele a határozott időszakba (vagyis a szünetelés idejével a határozott idő meghosszabbodik), valamint a kedvezmény a szüneteltetés alatt az ÁSZF szerint fizetendő díjakra nem vonatkozik.

Az akció időtartama alatti a sáv szélesség módosítására az ÁSZF rendelkezései (12.2.6. pont) értelemszerűen irányadók.

**Előfizető az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó írásos vagy szóbeli nyilatkozatával kijelenti, hogy a Szolgáltató MinDig TV Extra Net szolgáltatásának akciós kedvezménnyel történő igénybe vételére vonatkozó, a jelen mellékletbe foglalt ajánlatát megismerte, és annak rá vonatkozó feltételeit az előfizetői szerződés törzsszövegében foglaltak szerint fogadja el.**

## **II.3.**

### **A.) Az akció időtartama**

Az akció kezdete: 2015. október 05.

Az akció időtartama: visszavonásig, amelyet a Szolgáltató honlapján közzétesz, illetve törli általános szerződési feltételeinek a folyamatban lévő akciókat tartalmazó mellékletéből.

### **B.) Az akcióban való részvétel feltételei**

Az akcióban azok az előfizetők vehetnek részt, akik:



- új előfizetők, vagyis az akcióban való részvételre irányuló szándékukat tartalmazó nyilatkozatuk megtevésekor a Mindig TV Extra Net szolgáltatás igénybe vételére a szolgáltatóval sem határozott, sem határozatlan időtartamú előfizetői szerződéssel nem rendelkeznek,
- az új előfizetői szerződés keretében 2015. október 5. napján, vagy azt követően MinDig TV Extra Net XS, S, M, vagy L internetcsomagra fizetnek elő,
- szóban, írásban, illetve a web áruházon keresztül a szolgáltatóval a MinDig TV Extra Net szolgáltatás igénybe vételére vonatkozóan szerződést kötnek.

Az akciósan igénybe vehető szolgáltatás az Előfizető választása szerint MinDig TV Extra Net XS,S,M,L internetcsomag, az előfizetői szerződés határozott idejű, a határozott idejű szerződés választható időtartama 12 vagy 24 hónap.

### C.) Akciós díjak és kedvezmények

#### **Belépési díjkedvezmény**

1. Az akció során a szolgáltató a belépési díjat - amelynek összege bruttó 10.500 Ft, - a Szolgáltató elengedi.

#### **Havidíj-kedvezmények**

2. MinDig TV Extra Net XS internetcsomag

A szolgáltatás havi díja 12 hónapos határozott idejű szerződések esetében bruttó 3.266 Ft, 24 hónapos határozott idejű szerződések esetében bruttó 3.017 Ft, a határozott időszak teljes időtartama alatt.

3. MinDig TV Extra Net S internetcsomag

A szolgáltatás havi díja 12 hónapos határozott idejű szerződések esetében garantáltan bruttó 4.342 Ft, 24 hónapos határozott idejű szerződések esetében bruttó 4.084 Ft a határozott időszak teljes időtartama alatt.

4. MinDig TV Extra Net M internetcsomag

A szolgáltatás havi díja 12 hónapos határozott idejű szerződések esetében garantáltan bruttó 4.583 Ft, 24 hónapos határozott idejű szerződések esetében bruttó 4.258 Ft a határozott időszak teljes időtartama alatt.

5. MinDig TV Extra Net L internetcsomag

A szolgáltatás havi díja 12 hónapos határozott idejű szerződések esetében garantáltan bruttó 5.330 Ft, 24 hónapos határozott idejű szerződések esetében bruttó 4.916 Ft a határozott időszak teljes időtartama alatt.

6. A szolgáltatás igénybe vételének akciós díjai

	1 éves szerződés esetén bruttó Ft/hó	2 éves szerződés esetén bruttó Ft/hó
MinDig Tv Extra Net XS	3.266 Ft	3.017 Ft
MinDig Tv Extra Net S	4.342 Ft	4.084 Ft

MinDig Tv Extra Net M	4.583 Ft	4.258 Ft
MinDig Tv Extra Net L	5.330 Ft	4.916 Ft

**A megvásárolható modem díjából adott kedvezmény**

7. A modem kedvezményes eladási ára: bruttó 6.350 Ft,  
 A modem eladási listaára: bruttó 6.860 Ft  
 A kedvezmény mértéke: bruttó 510 Ft

**D.) Az előfizetői szerződés megszűnése a határozott idő alatt, szüneteltetés, a sávszélesség módosítása**

Az előfizetői szerződés határozott ideje alatt az Előfizető fenntartja jogviszonyát a Szolgáltatóval. Amennyiben előfizetői szerződését a határozott idő lejártá előtt felmondja, vagy annak Szolgáltató általi felmondására okot ad, vagy az bármely más, az Előfizetőnek felróható okból megszűnik, úgy Előfizető köteles megfizetni a szolgáltató által az előfizetői szerződés keretében a megszűnéséig nyújtott és az Előfizető által ténylegesen igénybe vett kedvezmények összegét, amely a C.) pontban írt összegek alapul vételével az alábbiak szerint számítható ki:

- a. Igénybevett kedvezményes hónapok száma (a) szorozva a kedvezményes időszakban igénybevett csomag listaár szerinti havi előfizetési díja (b) és a kedvezményes havi előfizetési díj (c) különbözetével, azaz

$$\text{Kedvezmény összege} = a \times (b - c)$$

- b. Belépési díjkedvezmény  
 c. A modem eladási árából nyújtott kedvezmény

$$\text{Eszköz listaáras vételi ára} - \text{Eszköz kedvezményes vételi ára}$$

Az Előfizető kérelmére a Szolgáltató a szerződés határozott időtartama alatt szüneteltetheti a szolgáltatást az ÁSZF 5.1. pontjában meghatározott rendelkezések szerint, azonban a szüneteltetés ideje nem számít bele a határozott időszakba (vagyis a szünetelés idejével a határozott idő meghosszabbodik), valamint a kedvezmény a szüneteltetés alatt az ÁSZF szerint fizetendő díjakra nem vonatkozik.

Az akció időtartama alatti a sávszélesség módosítására az ÁSZF rendelkezései (12.2.6. pont) értelemszerűen irányadók.