

**„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:**

**2017. november 02.**

# TARTALOMJEGYZÉK

1. Általános adatok, elérhetőség.....	7
1.1. A szolgáltató ('Szolgáltató') neve és címe .....	7
1.1.1 Szolgáltató neve.....	7
1.1.2 Szolgáltató címe.....	7
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 .....	7
1.2.1 A Szolgáltató központi ügyfélszolgálata.....	7
1.2.2 Kihelyezett ügyfélszolgálat.....	7
Egyéb ügyfélszolgálatok elérhetősége .....	7
1.2.3 Telefonos ügyfélszolgálat és hibabejelentő elérhetősége .....	7
1.2.4 Szolgáltatónak a szolgáltatással kapcsolatos elektronikus elérhetősége .....	7
1.3. A Szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) .....	7
1.4. A Szolgáltató internetes honlapjának címe.....	8
1.5. Az ÁSZF elérhetősége .....	8
2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei .....	9
2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, a Szolgáltató által az igénybejelentést tevő számára előfizetői szerződés megkötésére adott ajánlat tartalmi elemei .....	9
2.1.1 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás .....	9
2.1.2 A Szolgáltató által az igénybejelentést tevő számára előfizetői szerződés megkötésére adott ajánlat tartalmi elemei.....	13
2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája.....	13
2.3. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai.....	14
2.3.1 Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei.....	14
2.3.2 A szolgáltatás igénybevételének korlátai.....	14
2.4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő .....	14
3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma.....	16
3.1. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása .....	16
3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe .....	16

3.3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használatára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre, az információk felhasználására vonatkozó leírás .....	16
3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e.....	16
3.5. A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye .....	16
4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága.....	17
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 .....	17
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 .....	17
4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a Szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet .....	17
4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei.....	17
5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése.....	19
5.1. A szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei .....	19
5.1.1 Szünetelés karbantartás miatt.....	19
5.1.2 Szünetelés elháríthatatlan külső ok miatt .....	19
5.1.3 Szünetelés az Előfizető kérelmére.....	19
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.....	19
5.3. Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei.....	20
5.4. Vis maior .....	20
6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták.....	22
6.1. Hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás.....	22
6.1.1 A hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő .....	22
6.1.2 A hibabejelentések nyilvántartásba vétele .....	22
6.1.3 A hiba elhárítására vonatkozó eljárás.....	22
6.1.4. Téves hibabejelentés .....	23
6.2. Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén .....	23
6.2.1 Kötbér.....	23
6.3. Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése).....	25

6.3.1 Előfizetői bejelentések, egyéb panaszok intézése.....	25
6.3.2 Díjreklamáció, és kártérítési igények intézése.....	25
6.4. Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje .....	25
6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele .....	26
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, elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése .	26
6.6.1 A szolgáltatással kapcsolatos vita rendezése.....	26
6.6.2 Az eljárásra jogosult szervezetek megnevezése és elérhetősége .....	26
7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér .....	27
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 igénybeviteléhez 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 .....	27
7.2. A különböző fizetési módokból adódó, Előfizetőt érintő eltérések.....	27
7.2.1 Határozott időre létrejövő szerződés esetén.....	27
7.2.2 Határozatlan időre létrejövő szerződés esetén.....	27
7.2.3 Számlázás.....	28
7.3. A kártérítési eljárás szabályai .....	30
7.4. Az Előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai.....	30
7.5. Az előfizetői tartozások kezelése .....	30
8. A számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások részletes szabályai .....	32
9. Az előfizetői szerződés időtartama .....	33
9.1. Az előfizetői szerződés időtartamára vonatkozó általános szabályok .....	33
9.2. A határozott idejű előfizetői szerződésekre vonatkozó különös szabályok .....	33
10. Adatkezelés, adatbiztonság .....	35
10.1. A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama .....	35
10.2. Az Előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről .....	36
10.2.1. Adatbiztonsági szabályok .....	36
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); .....	38
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 .....	40
12.2.5 Áthelyezés.....	41
12.2.6 A sávszélesség módosítása.....	41
12.3. A Szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei .....	42
12.3.1 Szolgáltató rendkívüli felmondása .....	42
12.3.2 Szolgáltató rendes felmondása.....	43
12.4. Az Előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei, .....	44
12.4.1 Előfizető rendkívüli felmondása .....	44
12.4.2 Előfizető rendes felmondása .....	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 .....	58
Meghatározások.....	58
4. számú melléklet .....	59
Adatkezelési és adatvédelmi tájékoztató .....	59
5. számú melléklet .....	73
Felügyeleti szervek elérhetőségei.....	73
6. számú melléklet .....	77
A Szolgáltató által indított akciók leírása .....	77

## **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 tevő 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 sávzélesség 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 lejárta 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.

## **2.2. 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, a,
- 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 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.

##### **2.3.2.2 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.

##### **2.3.2.3 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 megkezdni. 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 modemén keresztül, vagy számítógépes hálózata egy router közbeiktatásával ADSL modemén 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. transzport-hálózatán 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”, vagy „csupasz” internet-szolgáltatást

Naked”, vagy „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 leghosszabb 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. Az Előfizető kérelmére történő szüneteltetés esetén az Előfizetőnek a Díjszabásban meghatározott havi szüneteltetési díjat kell fizetni. Szolgáltató a havi szüneteltetési díjat havonta számlazza 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 hibabehatároló 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 kötbérre 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 lejárta 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 24 órán keresztül a 1211-es telefonszámon hívható hibabejelentő szolgálatot működtet. A hibabejelentő szolgálat 06-22 óra között élőhangos, 22-06 óra között üzenetrögzítővel működik, ahol az éjszakai időszakban bejelentést tevőket az adott nap 10 óráig ügyintéző hívja vissza a hibabejelentések fogadása és rögzítése céljából.

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 igénybevételéhez 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 vagyonaiban 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 díjcsomag (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 feltételekben határozza meg.

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 akarattal - 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**

#### **Az adatok kezelésének célja, fajtája**

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

- a) a szolgáltatás igénybevételére irányuló előfizetői szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítése, kapcsolattartás, bejelentések kezelése (előfizetői szerződés figyelemmel kísérése céljából),
- b) a szerződésből származó díjak számlázása, így különösen a szolgáltatás igénybevételének időpontjára, időtartamára és az igénybevétel helyére vonatkozó adatok (számlázás céljából),
- c) valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése érdekében (kapcsolódó díjak beszedése céljából);
- d) adatszolgáltatás nyomozó hatóságnak, ügyészségnek, bíróságnak, nemzetközi szolgálatnak (hatósági adatszolgáltatás céljából);
- e) üzleti ajánlatok kidolgozása, piackutatás, közvélemény kutatás, reklám, egyéb fogyasztói tájékoztatás (direkt marketing cél).

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

A Szolgáltató az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos, a 3. sz. melléklet szerint meghatározott fajtájú adatokat kezeli, amelyek kezelésének célját, időtartamát is tartalmazza a vonatkozó táblázat.

#### **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 Szolgáltató által kezelt adatok esetleges továbbítása, célja:**

- a) Az elektronikus hírközlési szolgáltatók az előfizetői adatokat egymásnak átadhatják:
  - az Eht. 158. § alapján, a díjfizetési, illetőleg szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, a szerződéskötés megtagadása céljából,
  - Szolgáltató a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosult az Eht. 157. § szerint jogszerűen kezelhető adatok körében az Előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az átadásnak az indokáról szóló tájékoztatást másik elektronikus hírközlési szolgáltatónak átadni, vagy attól átvenni, illetőleg - azzal az adattartalommal - közös adatállományt létrehozni.
- b) Az Előfizető előzetes és kifejezetten hozzájárulásával a Szolgáltató által megbízott harmadik személy a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény rendelkezései alapján az Előfizető megadott elérhetőségeire továbbíthatja a Szolgáltató saját közvetlen üzletszerzés vagy tájékoztatás célját szolgáló küldeményét. Ebben az esetben a harmadik személy adatfeldolgozónak minősül.
- c) Az életet, a testi épséget, a vagyont veszélyeztető fenyegetés, zsarolás alapos gyanúja esetén a nyomozó hatóság külön törvényben foglaltak szerint az Előfizető vagy a Felhasználó írásbeli kérelmére az Előfizető vagy a Felhasználó használatában lévő végberendezésen folytatott

beszélgetés, üzenetküldés, e-mail levelezés útján vagy más módon továbbított közlést lebonyolítók személyes adatait a kérelemben foglalt időhatáron belül megismerheti és rögzítheti.

- d) Szolgáltató adatszolgáltatásra köteles az Eht. 157. § és 159/A. §-ában meghatározott hatóságok felé.

## **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.

Ha a személyes adatok megsértése várhatóan hátrányosan érinti az Előfizető vagy más magánszemély személyes adatait vagy magánéletét, akkor az elektronikus hírközlési szolgáltató erről az Előfizetőt vagy magánszemélyt is indokolatlan késedelem nélkül köteles értesíteni.

Nem kell az érintett Előfizetőt vagy magánszemélyt értesíteni a személyes adataival való visszaélésről, ha az elektronikus hírközlési szolgáltató a Hatóságnak kielégítően igazolni tudja, hogy végrehajtotta a megfelelő technikai védelmi intézkedéseket, vagy, hogy ezen intézkedéseket alkalmazták a biztonság sérelmével érintett adatok tekintetében.

Ha a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a Szolgáltató haladéktalanul, az esemény jellegének megfelelő módon tájékoztatja az Előfizetőt a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében az Előfizető által tehető intézkedésekről, és azok várható költségeiről. A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatásért külön díj nem kérhető az Előfizetőtől

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

Az Előfizető jogosult

- tájékoztatást kérni személyes adatai kezeléséről illetve a saját adataiba történő betekintést kérni;
- személyes adatainak helyesbítését kérni,
- személyes adatainak – a kötelező adatkezelés kivételével – törlését vagy zárolását kérelmezni;
- adatkezelésre vonatkozó nyilatkozatát megváltoztatni;
- tiltakozni személyes adatainak kezelése ellen;
- bírósághoz, illetve a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz fordulni.

Az Előfizető az előfizetői szerződéskötéshez elengedhetetlenül szükséges adatainak törlését és megsemmisítését a szerződés tartama, illetve az elévülési idő alatt nem kérheti.

Az Előfizetői jogait törvény korlátozhatja az állam külső-belső biztonsága, a büntetés-végrehajtás biztonsága, állami, vagy önkormányzati érdek, az Európai Unió gazdasági vagy pénzügyi érdek, a törvényben meghatározott egyéb okok illetve az érintett vagy mások jogainak védelme is.

Az adatkezeléssel kapcsolatos további részletes szabályokat a 3. sz. melléklet szerinti Adatvédelmi és adatbiztonsági tájékoztató tartalmazza.

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

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 (vagy elhalálozás esetén az örökös) kérésére csak a 12.2.4 pontban foglaltak szerint módosíthatja az egyedi előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében szerződés, öröklés 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 (pl.: öröklés) 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) Amennyiben az átírást az új Előfizető, mint örökös kéri, úgy a korábbi Előfizető elhalálozásának tényét a halotti anyakönyvi kivonat bemutatásával igazolhatja, míg örökösi jogállására vonatkozóan nyilatkozatot tehet, amit Szolgáltató ellenkező bizonyításig valósnak fogad el.
- c) 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, 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 összegszerűségét 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 orvoslja, 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 megtörténte 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.

## 2. számú melléklet

### Díjcsomagok és díjszabás

#### I. Díjcsomagok jellemzői és az alapvető díjszabás

##### I.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	4.180.- Ft
Havi felár „naked” vagy „csupasz” internet-szolgáltatás igénybe vétele esetén*	1.440.- Ft

\*Naked”, vagy „csupasz” internet-szolgáltatást vesz igénybe az Előfizető, amennyiben az internet-szolgáltatás igénybevétele érdekében szolgáltató 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.

## I.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
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	6.000.- Ft
Havi felár „naked” vagy „csupasz” internet-szolgáltatás igénybe vétele esetén*	1.440.- Ft

\*Naked”, vagy „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 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	6.970.- Ft
Havi felár „naked” vagy „csupasz” internet-szolgáltatás igénybe vétele esetén*	1.440.- Ft

\*Naked”, vagy „csupasz” internet-szolgáltatást vesz igénybe az Előfizető, amennyiben az internet-szolgáltatás igénybevétele 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.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	7.430.- Ft
Havi felár „naked” vagy „csupasz” internet-szolgáltatás igénybe vétele esetén*	1.440.- Ft

\*Naked”, vagy „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.

## II. 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



### III. 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

### 3. 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>

## 4. számú melléklet

### Adatkezelési és adatvédelmi tájékoztató

Szolgáltató adatkezelési nyilvántartási száma: NAIH-62177/2013

#### 1. A jelen Adatkezelési és adatvédelmi tájékoztató (a továbbiakban: Tájékoztató) célja

A Tájékoztató meghatározza a Szolgáltató (jelen melléklet tekintetében: Adatkezelő vagy Szolgáltató) által kezelt személyes adatainak körét, az adatkezelés módját. Az adatkezelési szabályozás célja, hogy biztosítsa az adatvédelem alkotmányos elveinek, az adatbiztonság követelményeinek érvényesülését, megakadályozza az Adatkezelő, mint hírközlési szolgáltató Előfizetőinek adataihoz való jogosulatlan hozzáférést, továbbá azok megváltoztatását, jogosulatlan nyilvánosságra hozatalát vagy felhasználását.

#### 2. Az adatkezelésre vonatkozó jogszabályi rendelkezések

Az Adatkezelő az Előfizetők személyes adatait bizalmasan, a hatályos jogszabályi előírásoknak megfelelően kezeli, különös gondot fordítva azok biztonságára. Ennek érdekében olyan eljárási szabályokat alakít ki, amelyek az alábbiakban felsorolt, mindenkor hatályos jogszabályok adat- és titokvédelmi rendelkezéseinek érvényre juttatásához szükségesek.

- a) Magyarország Alaptörvénye;
- b) a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.);
- c) az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.);
- d) az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht.);
- e) az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (Ekertv.);
- f) a kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről szóló 1995. évi CXIX. törvény;
- g) a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (Grt.);
- h) a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.);
- i) a 2/2015. (II.30.) NMHH rendelet az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól;
- j) a 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 azonosító kijelzésre és hívásátírányításra vonatkozó szabályokról.

#### 3. Az adatkezeléssel kapcsolatos fogalmak

##### a) adatfeldolgozás

Az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől, feltéve, hogy a technikai feladatot az adatokon végzik.

##### b) adatfeldolgozó

Az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki, vagy amely az Adatkezelővel kötött szerződése alapján - beleértve a jogszabály rendelkezése alapján történő szerződéskötést is - adatok feldolgozását végzi.

##### c) adatkezelés

Az alkalmazott eljárástól függetlenül a személyes adatokon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így különösen gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, lekérdezése, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adatok további

felhasználásának megakadályozása. Adatkezelésnek számít a fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők rögzítése is.

d) adatkezelő

Az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki, vagy amely önállóan vagy másokkal együtt az adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközöket) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az általa megbízott adatfeldolgozóval végrehajthatja. Jelen Tájékoztató tekintetében adatkezelő a Szolgáltató.

e) adattovábbítás

Az adat hozzáférhetővé tétele meghatározott harmadik személy számára.

f) adattörlés

Az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk többé nem lehetséges.

g) érintett

Bármely meghatározott, személyes adat alapján azonosított vagy - közvetlenül vagy közvetve - azonosítható természetes személy.

h) hatóság

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (NAIH)

1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/C.

Levelezési cím: 1530 Budapest, Postafiók 5.

Telefon: +36 1 391 1400

Fax: +36 1 391 1400

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

i) harmadik személy

Olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely nem azonos az érintettel, az Adatkezelővel vagy az adatfeldolgozóval.

j) hozzájárulás

Az érintett akaratának önkéntes és határozott kinyilvánítása, amely megfelelő tájékoztatáson alapul, és amellyel félreérthetetlen beleegyezését adja a rá vonatkozó személyes adatok - teljes körű vagy egyes műveletekre kiterjedő - kezeléséhez.

k) közvetlen üzletszerzés (direkt marketing)

Azoknak a közvetlen megkeresés módszerével végzett, tájékoztató tevékenységeknek és kiegészítő szolgáltatásoknak az összessége, amelyeknek célja termékek vagy szolgáltatások értékesítésével, szolgáltatásával vagy eladásösztönzésével közvetlen kapcsolatban álló, a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény szerinti reklám továbbítása a fogyasztók vagy kereskedelmi partnerek részére.

l) nyilvánosságra hozatal

Az adat hozzáférhetővé tétele bárki számára.

m) személyes adat

Az érintettel kapcsolatba hozható adat - különösen az érintett neve, azonosító jele, valamint egy vagy több fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző ismeret - , valamint az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható.

## **4. Az Adatkezelés jogalapja, célja illetve az adatok köre**

### **4.1. Adatkezelés jogalapja**

Személyes adat akkor kezelhető, ha

- ahhoz az érintett hozzájárul, vagy
- azt törvény, vagy – törvény felhatalmazása alapján, az abban meghatározott körben – helyi önkormányzat rendelete közérdeken alapuló célból elrendeli.

A Szolgáltató egyértelműen megjelöli, hogy az adott adat milyen jogalapon kezelhető, illetve jogszabályon alapuló adatkezelés esetén tájékoztatja az Előfizetőt a pontos jogszabályi rendelkezésről.

## 4.2. Adatok tárolásának 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.

## 4.3. Adatkezelés célja

Személyes adat kizárólag meghatározott célból, jog gyakorlása és kötelezettség teljesítése érdekében kezelhető. Az adatkezelésnek minden szakaszában meg kell felelnie az adatkezelés céljának, az adatok felvételének és kezelésének tisztességesnek és törvényesnek kell lennie. Csak olyan személyes adat kezelhető, amely az adatkezelés céljának megvalósulásához elengedhetetlen, a cél elérésére alkalmas. A személyes adat csak a cél megvalósulásához szükséges mértékben és ideig kezelhető amelyre vonatkozóan a részletes tájékoztatást a Tájékoztató 5. pontja tartalmazza.

Az adatkezelés célja a következő lehet:

- számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése;
- az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, kapcsolattartás;
- hatósági adatszolgáltatás;
- számviteli törvénynek való megfelelés;
- hibabejelentések kezelése;
- panaszok, bejelentések kezelése;
- üzleti ajánlatok kidolgozása, piackutatás, közvélemény kutatás, reklám, egyéb fogyasztói tájékoztatás.

### 4.3.1. Számlázási, díjbeszedési és szerződéskötéssel kapcsolatosan az Adatkezelő által kezelt adatok

a.) Az Adatkezelő az Előfizetők részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az Előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából a következő adatokat kezeli az Eht. 157. §-a (2) bekezdése és a 2/2015 (III.30.) NMHH rendelet 11. § (3) bekezdése alapján:

- (i) az Előfizető (korlátozottan cselekvőképes Előfizető esetén a törvényes képviselő)
  - neve
  - születési neve
  - anyja születési neve
  - születési helye és ideje
  - lakóhelye
  - tartózkodási helye
  - számlázási címe
  - számlaszáma;
- (ii) kapcsolattartásra alkalmas elérhetősége (értesítési telefonszám, e-mail cím, értesítési cím);
- (iii) a Szolgáltatás igénybevételének címe (mint az Előfizetői hozzáférési pont helye);
- (iv) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok;
- (v) tartozás hátrahagyása esetén az Előfizetői szerződés felmondásának eseményei.

b.) Az Adatkezelő az Előfizetők részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az Előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából a következő adatokat kezeli az érintett hozzájárulása esetén:

- Előfizető személyi igazolványának száma
- nem egyéni Előfizető képviselőjének neve, címe
- az Előfizető kapcsolattartásra alkalmas további elérhetősége.

A jelen pontban felsorolt adatokat a Szolgáltató a számviteli törvénynek való megfelelés céljából is kezeli.

#### 4.3.2. Hibabejelentéssel kapcsolatosan az Adatkezelő által kezelt adatok

Az Adatkezelő, mint szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt megőrizni. A hibabejelentést az Előfizető részére vissza kell igazolnia, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba kell vennie. A nyilvántartás az Eht. 141. § (2) bekezdése alapján tartalmazza:

- az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;
- az Előfizetői hívószámot vagy más azonosítót;
- a hibajelenség leírását;
- a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
- a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;
- a hiba okát;
- a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát);
- az Előfizető értesítésének módját és időpontját.
- 

#### 4.3.3. Panaszkezeléssel kapcsolatosan az Adatkezelő által kezelt adatok

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbi adatokat, információkat a fogyasztóvédelmi törvény (1997. CLV törvény 17/A. §) előírásainak megfelelően:

- a) az Előfizető neve, lakcíme;
- b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- c) az Előfizető panaszának részletes leírása, az általa bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- d) a Szolgáltató nyilatkozata az Előfizető panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – az Előfizető aláírása,
- f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

#### 4.3.4. Adatkezelés üzletszerzési, tájékoztatási, közvélemény- vagy piackutatási célból

Az Előfizető kifejezett, előzetes hozzájárulásával üzletszerzési tájékoztatási, közvélemény- vagy piackutatási célból a Szolgáltató a 4.2.1 szerinti adatokat feldolgozhatja a szolgáltatások nyújtásához, illetve értékesítéséhez szükséges mértékig és ideig.

Tilos közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás, valamint a Grt. 6. §-ának hatálya alá nem tartozó közvetlen üzletszerzés, illetve egyéb, a Grt. szerinti reklámnak nem minősülő tájékoztatás céljából olyan Előfizetővel kapcsolatot kezdeményezni, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen kapcsolatfelvételt fogadni.

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

Az emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszer vagy Előfizetői kapcsolat létrehozására szolgáló más automatizált eszköz az Előfizető tekintetében csak akkor alkalmazható közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- és piackutatás céljára, ha ehhez Előfizető előzetesen hozzájárult.

A már meglévő Előfizetői hozzájárulás esetén az Adatkezelő, mint szolgáltató, az Előfizető hozzájárulását megadottnak tekinti.

#### 4.3.5. Fizetőképességi vizsgálathoz szükséges adatok, dokumentumok

Az Előfizető kifejezett hozzájárulása vagy kérése alapján a Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződés megkötése előtt a szerződéskötő fél fizetőképességi vizsgálatára az alábbiak esetén:

- a Szolgáltató általi ártámogatással történő értékesítés engedélyezése,
- szerződéskötést követően a csalások elkerülése,
- a szerződés teljesítésének nyomon követése,
- illetve kockázatelemzés céljából a 4.2.1. pont szerinti adatokon felül további igazolásokat is kérni.

#### 4.3.6. Egyéb, az előfizetői szerződés megkötésével, módosításával kapcsolatos indok

A Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződés megkötése, módosítása esetén az Előfizető nyilatkozatának ellenőrzése céljából az alábbi dokumentumok bemutatását kérni:

Személyi azonosító okmányok, lakcímkártya, 30 napnál nem régebbi tulajdoni lap vagy adásvételi szerződés, bérleti szerződés, hagyatékátadó végzés, házassági anyakönyvi kivonat, házasság felbontásáról szóló jogerős bírósági ítélet, halotti anyakönyvi kivonat, gondokság alá helyezésre vonatkozó dokumentumok stb.

#### 5. Az adatok Adatkezelő által kezelt adatok köre, a kezelés célja, jogalapja és időtartama

Srsz.	A kezelt személyes adat megnevezése	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogalapja	Az adatkezelés időtartama*
1.	Egyéni Előfizető neve, születési neve	számlázás, díjak beszedése	Eht. 157. § (2), 2/2015 (III.30.) NMHH rendelet 11. § (3) Számviteli tv.	a szerződés megszűnését követő 8 év 30 nap
2.	Egyéni Előfizető anyja születési neve	az Előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	Eht. 157. § (2), 2/2015 (III.30.) NMHH rendelet 11. § (3)	a szerződés megszűnését követő 1 év (elévülési idő) + 30 nap
3.	Egyéni Előfizető születési helye és ideje			
4.	Egyéni Előfizető lakóhelye, tartózkodási helye	adatszolgáltatás nyomozó hatóságnak, ügyészségnek, bíróságnak, nemzetbiztonsági szolgálatnak (a továbbiakban hatósági adatszolgáltatás)	Eht. 157. § (10)	
5.	Egyéni Előfizető számlázási címe			
6.	Egyéni Előfizető számlaszáma			
7.	Korlátozottan cselekvőképes Előfizető esetén a törvényes képviselő 1-6. pontok szerinti adatai			
8.	Egyéni Előfizető kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségei (telefonszám, e-mail cím, értesítési cím)	az Előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, díjak beszedése	Eht. 157. § (2), 2/2015 (III.30.) NMHH rendelet 11. § (1) af), illetve 11. § (3)	a szerződés megszűnését követő 1 év (elévülési idő) + 30 nap

Srsz.	A kezelt személyes adat megnevezése	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogalapja	Az adatkezelés időtartama*
		hatósági adatszolgáltatás	Eht. 157. § (10)	
		hibabejelentés kezelése, nyilvántartása	Eht. 141. § (2)	a hibabejelentés rögzítésétől számított 1 év+ 30 nap
9.	A szolgáltatás igénybevételének címe (előfizetői hozzáférési pont helye)	Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	Eht. 157. § (2), Eht. 157. § (10), 2/2015 (III.30.) NMHH rendelet 11. § (3)	a szerződés megszűnését követő 1 év (elévülési idő) + 30 nap
10.	Az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója, az állomás típusa	Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	Eht. 157. § (2)	a szerződés megszűnését követő 1 év (elévülési idő) + 30 nap
		hatósági adatszolgáltatás	Eht. 157. § (10)	
11.	A díjfizetéssel és a díjtarozással összefüggő adatok	számlázás, díjak beszedése	Eht. 157. § (2)	a követelés elévülése + 30 nap
12.	Tartozás hátrahagyása esetén az Előfizetői szerződés felmondásának eseményei	az Előfizetői szerződése figyelemmel kísérése	Eht. 157. § (2)	a szerződés megszűnését követő 1 év (elévülési idő) + 30 nap
		hatósági adatszolgáltatás	Eht. 157. § (10)	
13.	Elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz jogellenesen alkalmazott előfizetői végberendezés használata, használat kísérlete, illetve az ezzel összefüggésben keletkező adatok	Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	Eht. 157. § (2)	a szerződés megszűnését követő 1 év (elévülési idő) + 30 nap
14.	Közös adatállomány keretében kezelt, jogszabályban előírt adatok	Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	Eht. 158. §	Közös adatállományba kerülést kiváltó eseményt követő min. 1 (egy) év vagy az elévülés időpontja.



Srsz.	A kezelt személyes adat megnevezése	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogalapja	Az adatkezelés időtartama*
15.	Az egyéni Előfizető hibabejelentése, során az Adatkezelő birtokába jutott a táblázat 1-6. pontja szerinti személyes illetve a jelen Tájékoztató 4.3. pontja szerinti, a hibabejelentésre vonatkozó adatok, a hibabejelentésről készült hangfelvétel.	Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése  hibabejelentés,	Eht. 141. § (2)	hibabejelentés, panasz rögzítésétől számított 1 év
16.	Az egyéni Előfizető panaszkezelése, bejelentése során az Adatkezelő birtokába jutott a táblázat 1-6. pontja szerinti személyes illetve a Tájékoztató 4.3. pontja szerinti, a panaszkezelésre vonatkozó adatok.	a panasz kezelése, nyilvántartása	Fgytv. 17/A. § (7)	a panaszról felvett jegyzőkönyv és válaszmásolat őrzési ideje 5 év+30 nap
	A panaszról, bejelentésről készült hangfelvétel		Eszr. 25. § (1)	panasz, bejelentés rögzítésétől számított 2 év+30 nap
17.	Egyéni Előfizető kapcsolattartásra alkalmas elérhetősége (értesítési telefonszám, e-mail, értesítési cím)	Szerződés teljesítésének figyelemmel kísérése, kapcsolattartás	Eszr. 11. (1) af)	a szerződés megszűnését követő 1 év (elévülési idő) + 30 nap
18.	Egyéni Előfizető kapcsolattartásra alkalmas további elérhetősége: további telefonszám, kapcsolattartó neve	Szerződés teljesítésének figyelemmel kísérése, kapcsolattartás	az Előfizető hozzájárulása	az Előfizetői szerződés megszűnését követően az adat kezelésével összefüggésben a szerződésből eredő követelés elévüléséig vagy a hozzájáruló nyilatkozat visszavonásáig
19.	Egyéni Előfizető személyi igazolványának száma	díjak beszedése	az Előfizető hozzájárulása	az Előfizetői szerződés megszűnését követően az adat

Srsz.	A kezelt személyes adat megnevezése	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogalapja	Az adatkezelés időtartama*
				kezelésével összefüggésben a szerződésből eredő követelés elévüléséig vagy a hozzájáruló nyilatkozat visszavonásáig
20.	Nem egyéni Előfizető képviselőjének neve, címe	az Előfizetői szerződése figyelemmel kísérése, kapcsolattartás	az érintett hozzájárulása	az Előfizetői szerződés megszűnését követően az adatkezelésével összefüggésben a szerződésből eredő követelés elévüléséig vagy a hozzájáruló nyilatkozat visszavonásáig
21.	Az 1-6. pont szerinti Előfizetői személyes illetve számlázási adatok	üzleti ajánlatok kidolgozása, piackutatás, közvélemény kutatás, reklám, egyéb fogyasztói tájékoztatás	az Előfizető hozzájárulása	a hozzájárulás visszavonásáig vagy a szerződés megszűnéséig+30 nap

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

Az adatkezelés időtartamának lejártával az Előfizető személyes adatait az Adatkezelő az érintettel történő beazonosítást a továbbiakban lehetetlenné tevő módon törli vagy anonimizálja.

Az ajánlattevő, igénylő adatai, ha az ajánlattétel, vagy igénybejelentés eredményeképpen a felek között szerződés születik, az általános szabályok szerinti ideig kezelhetők az Adatkezelő által. Amennyiben Adatkezelő a szerződéskötést megtagadja, az igénylő, ajánlattevő adatait, nyilvántartásából törli.

## 6. Az Előfizetői adatok továbbításának esetei

A Szolgáltató az alábbi esetekben továbbíthatja az Előfizető adatait harmadik személy részére:

- a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak(Eht. 157. § (9) c);
- ha az érintett elháríthatatlan okból nem képes hozzájárulását megadni, az érintett vagy más személy létfontosságú érdekeinek védelme, vagy a személyek életét, testi épségét vagy javait fenyegető veszély elhárítása vagy megelőzése érdekében, az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv részére. ( Eht. 157. § (9) d), és az Info. tv. 6. § (2));
- kérelemre az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóságnak, ügyészségnek, bíróságnak, valamint nemzetbiztonsági szolgálatnak, törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából (Eht. 157. § (10));;

- d) bennfentes kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése, a nettó short pozícióra vonatkozó bejelentési és közzétételi kötelezettség elmulasztása, valamint short ügyletkötési korlátozások ügyében illetve vállalatfelvásárlásra vonatkozó szabályok betartásának ellenőrzése érdekében indított eljárás keretében a Magyar Nemzeti Banknak ;
- e) az Eht. 158. §-a szerinti közös adatállományba az arra jogosult elektronikus hírközlési szolgáltatóknak;  
(Az d) és az e) pontokban írt adattovábbítást az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 157. § (8)-(10) és bekezdései és 158. §-a teszik lehetővé.)
- f) 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;
- g) a fogyasztóvédelmi hatóságnak az Eht. 157. § (9) bekezdése szerint;
- h) az Előfizető előzetes beleegyezésével közvélemény kutatás céljából közvélemény kutató cégeknek (Eht 157. § (4) bekezdés);
- i) statisztikai célból a Központi Statisztikai Hivatalnak az Infotv. 13. §-a alapján.

A fentiek szerinti átvevőket az előfizetői adatokra vonatkozóan, az Adatkezelővel azonos titoktartási és adatvédelmi kötelezettség terheli.

## **7. Az Adatkezelő Az Adatkezelő adatbiztonsági intézkedései**

Az Adatkezelő, mint szolgáltató csak úgy választhatja meg és minden esetben úgy üzemeltetheti a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket, hogy biztosítani tudja, hogy személyes adat kezelésére csak akkor kerüljön sor, ha ez a szolgáltatás nyújtásához és a törvényben meghatározott egyéb célok teljesüléséhez elengedhetetlenül szükséges.

Adatkezelőnek az adatok kezelése során közreműködő alkalmazottai, alvállalkozói és megbízottai az Adatkezelővel azonos adatvédelmi és titoktartási kötelezettség teljesítésére kötelesek. A mindenkori alvállalkozók és megbízottak neve, címe, illetve egyéb szükséges adatai és az adatkezelés célja megtalálhatóak Adatkezelő ügyfélszolgálatán.

Az Infotv-ben meghatározott tájékoztatáson kívül Adatkezelőnek biztosítania kell, hogy a felhasználó az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele előtt és az igénybevétel során bármikor megismerhesse, hogy Adatkezelő mely adatkezelési célokból milyen személyes adatokat kezel.

### **7.1. Eljárás adatsértés esetén**

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

Nem kell az érintett Előfizetőt vagy magánszemélyt értesíteni a személyes adataival való visszaélésekről, ha Adatkezelő a hatóságnak kielégítően igazolni tudja, hogy végrehajtotta a megfelelő technikai védelmi intézkedéseket, vagy, hogy ezen intézkedéseket alkalmazták a biztonság sérelmével érintett adatok tekintetében. Az ilyen technológiai védelmi intézkedéseknek értelmezhetetlenné kell tenniük az adatokat az azokhoz való hozzáféréshez engedéllyel nem rendelkező személyek számára.

Adatkezelő köteles a személyes adatok megsértését az általa lefolytatott belső vizsgálat végeztével haladéktalanul, de legkésőbb az észlelést követő 48 órán belül elektronikus úton az illetékes hatóságnak bejelenteni.

Adatkezelő a hatóságnak bejelentett személyes adatok megsértésének után-követéséről az esemény végleges lezárásáig, illetve a személyes adatok megsértését kiváltó okok végleges megszűntetéséig havonta köteles a hatóságot elektronikus úton tájékoztatni.

Adatkezelő olyan nyilvántartást vezet a személyes adatok megsértésének eseteiről, amely tartalmazza az ilyen esetek lényeges körülményeit, hatásait, valamint az Adatkezelő által megtett korrekciós intézkedéseket is. A nyilvántartás csak az említett cél eléréséhez szükséges információkat tartalmazza.

Az Adatkezelő által a személyes adatok megsértésének eseteiről vezetett nyilvántartás tartalmazza a személyes adatok megsértésének lényeges körülményeit, különösen:

- a személyes adatok megsértésének időpontját;
- a személyes adatok megsértésének helyét;
- az érintett Előfizetők és más magánszemélyek számát;
- az érintett személyes adatok körét és számát;
- a személyes adatok megsértésének várható hatásait;
- az Adatkezelő által a személyes adatok megsértése hátrányos következményeinek enyhítése érdekében már megtett, illetve tervezett korrekciós intézkedéseket.
- a hatóságnak történő bejelentés, valamint az Előfizetők, illetve más magánszemélyek értesítésének időpontjára és módjára vonatkozó információkat.
- minden olyan tényt és körülményt, amely alapján a hatóság ellenőrizni képes, hogy az Adatkezelő végrehajtotta-e a megfelelő technikai védelmi intézkedéseket, vagy, hogy ezen intézkedéseket alkalmazták a biztonság sérelmével érintett adatok tekintetében és így az érintett Előfizetők értesítésére nincs szükség.

## **7.2. Adattovábbítás jogszerűségének ellenőrzése, védelme**

Adatkezelő az adattovábbítás jogszerűségének ellenőrzése, valamint az érintett tájékoztatása céljából adattovábbítási nyilvántartást vezet, amely tartalmazza az általa kezelt személyes adatok továbbításának időpontját, az adattovábbítás jogalapját és címzettjét, a továbbított személyes adatok körének meghatározását, valamint az adatkezelést előíró jogszabályban meghatározott egyéb adatokat. Szükség szerint más szolgáltatókkal közösen - műszaki és szervezési intézkedésekkel gondoskodik a szolgáltatás biztonságának, valamint a szolgáltatás nyújtása során kezelt Előfizetői személyes adatok védelméről. A műszaki és szervezési intézkedéseknek - figyelembe véve a legjobb gyakorlatot és a meghozandó intézkedések költségeit - a szolgáltatónál, a hálózat egységességével és a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatban jelentkező kockázatoknak megfelelő biztonsági szintet kell nyújtaniuk.

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

## **7.3. A személyes adatok automatizált feldolgozása**

A személyes adatok automatizált feldolgozása során Adatkezelő további intézkedésekkel biztosítja

- a jogosulatlan adatbevitel megakadályozását;

- az automatikus adatfeldolgozó rendszerek jogosulatlan személyek általi, adatátviteli berendezés segítségével történő használatának megakadályozását;
- annak ellenőrizhetőségét és megállapíthatóságát, hogy a személyes adatokat adatátviteli berendezés alkalmazásával mely szervezetek továbbították vagy továbbíthatják;
- annak ellenőrizhetőségét és megállapíthatóságát, hogy mely személyes adatokat, mikor és ki vitte be az automatikus adatfeldolgozó rendszerekbe;
- a telepített rendszerek üzemzavar esetén történő helyreállíthatóságát és
- azt, hogy az automatizált feldolgozás során fellépő hibákról jelentés készüljön.

Adatkezelőnek az adatok biztonságát szolgáló intézkedések meghatározásakor és alkalmazásakor tekintettel kell lenni a technika mindenkori fejlettségére. Több lehetséges adatkezelési megoldás közül azt kell választani, amely a személyes adatok magasabb szintű védelmét biztosítja, kivéve, ha az aránytalan nehézséget jelentene számára.

#### **7.4. Szolgáltató által igénybevetett adatfeldolgozás szabályai**

Amennyiben a Szolgáltató adatfeldolgozót vesz igénybe,

- az adatfeldolgozó által feldolgozott adatokról, azok forrásáról,
- az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról,
- az adatfeldolgozó nevééről, címéről
- és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről

az előfizető kérésére, a kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt írásban tájékoztatást ad a Tájékoztató 8. pontjában foglaltaknak megfelelően.

#### **8. Az érintett Előfizető jogai**

Az érintettet az adatkezelés megkezdése előtt egyértelműen és részletesen tájékoztatni kell az adatai kezelésével kapcsolatos minden tényről, így különösen az adatkezelés céljáról és jogalapjáról (az adatkezelés hozzájáruláson alapul vagy kötelező-e), az adatkezelésre és az adatfeldolgozásra jogosult személyéről, az adatkezelés időtartamáról, illetve arról, hogy kik ismerhetik meg az adatokat.

Az Előfizető a Szolgáltatótól kérheti

- a) tájékoztatását személyes adatai kezeléséről,
- b) személyes adatainak helyesbítését, valamint
- c) személyes adatainak - a kötelező adatkezelés kivételével - törlését vagy zárolását. (Info tv. 14-19 §-ai alapján)
- d) illetve tiltakozhat személyes adatainak kezelése ellen (Info tv. 21. §);
- e) bírósághoz, illetve a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz fordulhat (Info tv. 22. §, 52. §)
- f) adatkezelésre vonatkozó nyilatkozatának megváltoztatását kérheti.

##### *a) Tájékoztatás személyes adatainak kezeléséről*

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

Adatkezelő köteles a kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 25 napon belül, közérthető formában, az érintett erre irányuló kérelmére írásban megadni a tájékoztatást.

A tájékoztatás ingyenes, ha a tájékoztatást kérő a folyó évben azonos adatkörre vonatkozóan még nem nyújtott be tájékoztatási kérelmet a Szolgáltatóhoz. Egyéb esetekben a Szolgáltató költségtérítést állapít meg.

A már megfizetett költségtérítést vissza kell téríteni, ha az adatokat jogellenesen kezelték, vagy a tájékoztatás kérése helyesbítéshez vezetett.

Az érintett tájékoztatását Adatkezelő akkor tagadhatja meg, ha az érintett e jogát törvény az állam külső és belső biztonsága, így a honvédelem, a nemzetbiztonság, a bűncselekmények megelőzése vagy üldözése, a büntetés-végrehajtás biztonsága érdekében, továbbá állami vagy önkormányzati gazdasági vagy pénzügyi érdekből, az Európai Unió jelentős gazdasági vagy pénzügyi érdekből, valamint a foglalkozások gyakorlásával összefüggő fegyelmi és etikai vétségek, a munkajogi és munkavédelmi kötelezettségszegések megelőzése és feltárása céljából - beleértve minden esetben az ellenőrzést és a felügyeletet is, - továbbá az érintett vagy mások jogainak védelme érdekében korlátozza. A tájékoztatás megtagadása esetén Adatkezelő írásban közli az érintettel, hogy a felvilágosítás megtagadására mely rendelkezés alapján került sor. A felvilágosítás megtagadása esetén Adatkezelő tájékoztatja az érintettet a bírósági jogorvoslat, továbbá a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (NAIH) fordulás lehetőségéről. Az elutasított kérelmekről az Adatkezelő a NAIH-t évente a tárgyévet követő év január 31-éig értesíti.

#### *b) Személyes adat helyesbítése*

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

Ha a nyilvántartott adat hibát, elírást tartalmaz, az Előfizető az adatkezelés tartama alatt bármikor kérheti a Szolgáltató ügyfélszolgálatán az adatai helyesbítését.

#### *c) Adatok törlése, zárolása*

A személyes adatot törölni kell, ha

- kezelése jogellenes;
- az érintett kéri;
- az hiányos vagy téves - és ez az állapot jogszerűen nem orvosolható -, feltéve, hogy a törlést törvény nem zárja ki;
- az adatkezelés célja megszűnt, vagy az adatok tárolásának törvényben meghatározott határideje lejárt, kivéve, ha a személyes adat adathordozóját a levéltári anyag védelmére vonatkozó jogszabály értelmében levéltári őrizetbe kell adni;
- azt a bíróság vagy a NAIH elrendelte.

Törlés helyett a Szolgáltató zárolja a személyes adatot, ha az Előfizető ezt kéri, vagy ha a rendelkezésére álló információk alapján feltételezhető, hogy a törlés sértené az érintett jogos érdekeit. Az így zárolt személyes adat kizárólag addig kezelhető, ameddig fennáll az az adatkezelési cél, amely a személyes adat törlését kizárta. Adatkezelő megjelöli az általa kezelt személyes adatot, ha az érintett vitatja annak helyességét vagy pontosságát, de a vitatott személyes adat helytelensége vagy pontatlansága nem állapítható meg egyértelműen.

A helyesbítésről, a zárolásról, a megjelölésről és a törlésről az érintettet, továbbá mindazokat értesíteni kell, akiknek korábban az adatot adatkezelés céljára továbbították. Az értesítés mellőzhető, ha ez az adatkezelés céljára való tekintettel az érintett jogos érdekét nem sérti.

Ha Adatkezelő az érintett helyesbítés, zárolás vagy törlés iránti kérelmét nem teljesíti, a kérelem kézhezvételét követő 25 napon belül írásban közli a helyesbítés, zárolás vagy törlés iránti kérelem elutasításának ténybeli és jogi indokait. A helyesbítés, törlés vagy zárolás iránti kérelem elutasítása esetén Adatkezelő tájékoztatja az érintettet a bírósági jogorvoslat, továbbá a NAIH-hoz fordulás lehetőségéről.

#### *d) Előfizető tiltakozása*

Az Infotv. 21. §-a alapján az érintett tiltakozhat személyes adatának kezelése ellen,

- ha a személyes adatok kezelése vagy továbbítása kizárólag az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez vagy az adatkezelő, adatátvevő vagy harmadik személy jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges, kivéve kötelező adatkezelés esetén;
- ha a személyes adat felhasználása vagy továbbítása közvetlen üzletszerzés, közvélemény-kutatás vagy tudományos kutatás céljára történik; valamint
- törvényben meghatározott egyéb esetben.

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

#### *e) Bírósági, hatósági jogérvényesítés*

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

Az Infotv. 22. §-a alapján érintett a jogainak megsértése esetén bírósághoz fordulhat. A bíróság az ügyben soron kívül jár el. Azt, hogy az adatkezelés a jogszabályban foglaltaknak megfelel, az adatkezelő köteles bizonyítani. A per elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik. A per - az érintett választása szerint - az érintett lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt is megindítható.

Ha a bíróság a kérelemnek helyt ad, az Adatkezelőt a tájékoztatás megadására, az adat helyesbítésére, zárolására, törlésére, az automatizált adatfeldolgozással hozott döntés megsemmisítésére, az érintett tiltakozási jogának figyelembevételére kötelezi.

Az Infotv. 52. §-a alapján a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál bejelentéssel bárki vizsgálatot kezdeményezhet arra hivatkozással, hogy személyes adatok kezelésével kapcsolatban jogsérelem következett be vagy annak közvetlen veszélye áll fenn.

#### *f) Adatkezelési nyilatkozat megváltoztatása*

Előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatait a szerződés megkötésekor és a szerződés hatálya alatt bármikor megadhatja, visszavonhatja vagy módosíthatja a Szolgáltató ügyfélszolgálatán.

Az egyes nyilatkozatok tartalmát, a megtett nyilatkozatokat az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza.

#### *g) Kártérítés és sérelemdíj*

Ha az Adatkezelő az érintett adatainak jogellenes kezelésével vagy az adatbiztonság követelményeinek megszegésével másnak kárt okoz, köteles azt megtéríteni.

Ha az Adatkezelő az érintett adatainak jogellenes kezelésével vagy az adatbiztonság követelményeinek megszegésével az érintett személyiségi jogát megsérti, az érintett az Adatkezelőtől sérelemdíjat követelhet.

Az érintettel szemben az Adatkezelő felel az Adatfeldolgozó által okozott kárért és az adatkezelő köteles megfizetni az érintettnek az adatfeldolgozó által okozott személyiségi jogsértés esetén járó sérelemdíjat is. Az Adatkezelő mentesül az okozott kárért való felelősség és a sérelemdíj megfizetésének kötelezettsége alól, ha bizonyítja, hogy a kárt vagy az érintett személyiségi jogának sérelmét az adatkezelés körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő.

Nem kell megtéríteni a kárt és nem követelhető a sérelemdíj annyiban, amennyiben a kár a károsult vagy a személyiségi jog megsértésével okozott jogsérelem az érintett szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásából származott.

## **9. Adatkezelő adatvédelmi felelőse**

Neve: Dr. Mándi Gábor

Beosztása: vállalatirányítási igazgató

Címe: 1119 Budapest, Petzvál J. u. 31-33.

Tel.: +36 1 464 2464

Fax.: +36 1 464 2524

A belső adatvédelmi felelős feladata

- közreműködik, illetve segítséget nyújt az adatkezeléssel összefüggő döntések meghozatalában, valamint az érintettek jogainak biztosításában;
- ellenőrzi e törvény és az adatkezelésre vonatkozó más jogszabályok, valamint a belső adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatok rendelkezéseinek és az adatbiztonsági követelményeknek a megtartását;
- kivizsgálja a hozzá érkezett bejelentéseket, jogosulatlan adatkezelés észlelése esetén annak megszüntetésére hívja fel az Adatkezelőt vagy az adatfeldolgozót;
- elkészíti a belső adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatot;
- vezeti a belső adatvédelmi nyilvántartást;
- gondoskodik az adatvédelmi ismeretek oktatásáról.

## **10. Hozzájárulás**

Az érintett Előfizető jelen Tájékoztató hatálybalépése előtt megtett nyilatkozatait Adatkezelő érvényesnek és megadottnak tekinti, egyben biztosítja, hogy Előfizető az így vélelmezett nyilatkozatát bármikor visszavonhassa/módosíthassa.



## 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: [vmkh.fogyasztovedelem@veszprem.gov.hu](mailto:vmkh.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  
[bmik@bmik.hu](mailto:bmik@bmik.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.  
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)

Csongrád Megyei Békéltető Testület  
6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.  
(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@gymkik.hu](mailto:bekeltetotestulet@gymkik.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)

## 6. számú melléklet

### A Szolgáltató által indított akciók leírása

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

##### A.) 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

1. Az akció során 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 3.670 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 4.880 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 5.150 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 5.990 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	3.670 Ft
MinDig Tv Extra Net S	4.880 Ft
MinDig Tv Extra Net M	5.150 Ft
MinDig Tv Extra Net L	5.990 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 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.**

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

### **B.) 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 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 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 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 3.950 Ft, 24 hónapos határozott idejű szerződések esetében bruttó 3.650 Ft, a határozott időszak teljes időtartama alatt. Ezen időszakokat követően, - amennyiben felek megállapodtak létrejövő új, határozatlan időtartamú egyedi előfizetői szerződés feltételeiben, - az új szerződésre az ÁSZF 2. számú (Díjszabás) mellékletében a határozatlan időtartamú szerződésekre mindenkor alkalmazandó listaár lép hatályba, amely jelenleg bruttó 4.500 Ft/hó.

3. MinDig TV Extra Net S internetcsomag

A szolgáltatás havi díja 12 hónapos határozott idejű szerződések esetében garantáltan bruttó 5.250 Ft, 24 hónapos határozott idejű szerződések esetében bruttó 4.950 Ft a határozott időszak teljes időtartama alatt. Ezen időszakokat követően, - amennyiben felek megállapodtak létrejövő új, határozatlan időtartamú egyedi előfizetői szerződés feltételeiben, - az új szerződésre az ÁSZF 2. számú (Díjszabás) mellékletében a határozatlan időtartamú szerződésekre mindenkor alkalmazandó listaár lép hatályba, amely jelenleg bruttó 6.500 Ft/hó.



4. MinDig TV Extra Net M internetcsomag

A szolgáltatás havi díja 12 hónapos határozott idejű szerződések esetében garantáltan bruttó 5.550 Ft, 24 hónapos határozott idejű szerződések esetében bruttó 5.150 Ft a határozott időszak teljes időtartama alatt. Ezen időszakokat követően, - amennyiben felek megállapodtak létrejövő új, határozatlan időtartamú egyedi előfizetői szerződés feltételeiben, - az új szerződésre az ÁSZF 2. számú (Díjszabás) mellékletében a határozatlan időtartamú szerződésekre mindenkor alkalmazandó listaár lép hatályba, amely jelenleg bruttó 7.500 Ft/hó.

5. MinDig TV Extra Net L internetcsomag

A szolgáltatás havi díja 12 hónapos határozott idejű szerződések esetében garantáltan bruttó 6.450 Ft, 24 hónapos határozott idejű szerződések esetében bruttó 5.950 Ft a határozott időszak teljes időtartama alatt. Ezen időszakokat követően, - amennyiben felek megállapodtak létrejövő új, határozatlan időtartamú egyedi előfizetői szerződés feltételeiben, - az új szerződésre az ÁSZF 2. számú (Díjszabás) mellékletében a határozatlan időtartamú szerződésekre mindenkor alkalmazandó listaár lép hatályba, amely jelenleg bruttó 8.000 Ft/hó.

6. A szolgáltatás igénybe vételének akciós díjai

	1 éves határozott idejű szerződés esetén		2 éves határozott idejű szerződés esetén	
	1-12. hónapig bruttó Ft/hó	13. hónaptól ÁSZF szerinti listaár bruttó Ft/hó	1-24. hónapig bruttó Ft/hó	25. hónaptól ÁSZF szerinti listaár bruttó Ft/hó
MinDig Tv Extra Net XS	3.670 Ft	4.180 Ft	3.390 Ft	4.180 Ft
MinDig Tv Extra Net S	4.880 Ft	6.000 Ft	4.590 Ft	6.000 Ft
MinDig Tv Extra Net M	5.150 Ft	6.970 Ft	4.785 Ft	6.970 Ft
MinDig Tv Extra Net L	5.990 Ft	7.430 Ft	5.525 Ft	7.430 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.