Stream Technology Kft.
TV szolgáltatás

1077 Budapest, Izabella utca 10. fszt. 2

Általános Szerződési Feltételek
Vezetékes műsorjel elosztási (TV) Szolgáltatáshoz

Készítés dátuma: 2026. július 27.
Hatálybalépés: 2026. szeptember 1.

Tartalomjegyzék

Tartalomjegyzék **2**
1. ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG **5**
1.1. A Szolgáltató neve és címe 5
1.2. Az ügyfélszolgálat elérhetősége 5
1.3. A hibabejelentő elérhetősége 5
1.4. A Szolgáltató internetes honlapjának címe 5
1.5. A felügyeleti szervek elérhetősége 5
1.6. Az általános szerződési feltételek elérhetősége 8
2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI **8**
2.1. Az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az Előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, az Előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai 8
2.2. Az Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges Előfizetői adatok listája 11
2.3. A szerződéskötéstől számítva az Előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő 13
2.4. Az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az Előfizető adataiban 13
3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA **14**
3.1. A Szolgáltató által nyújtott Előfizetői szolgáltatás tartalma 14
3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe 14
3.3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás 14
3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e 14
3.5. A Szolgáltató felelősségi határát jelentő Előfizetői hozzáférési pont helye 14
4. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA **15**
4.1. Az Előfizetői szolgáltatás minőségi célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere 15
4.2. Forgalommérést, irányítás, menedzselés esetleges alkalmazásának hatásai a szolgáltatás minőségére, vagy a szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre 18
4.3. Biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatos intézkedések 18
4.4. Az Előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei 19
5. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA **20**
5.1. Az Előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke 20
5.2. Az Előfizetői szolgáltatás korlátozásának esetei és feltételei 22
6. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAELHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK **23**
6.1. A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás 23
6.2. Az Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése) 26
6.3. Az Előfizető jogai az Előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az Előfizetőt megillető kötbér mértéke, az Előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja 31

6.4. Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje ... 32
6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele ... 33
6.6. Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről ... 33
7. DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR (VALAMINT A KÉSEDELMI KAMAT, A BEFIZETÉSEK ELSZÁMOLÁSA, A VAGYONI BIZTOSÍTÉK, DÍJTARTOZÁSOK KEZELÉSE) ... **33**
7.1. Az Előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak ... 33
7.2. A kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, Előfizetőt érintő eltérések ... 42
7.3. Az akciók és akciós díjak elérhetősége ... 42
7.4. A kártérítési eljárás szabályai ... 42
7.5. A kötbér meghatározása, mértéke és módjai ... 42
7.6. A késedelmi kamat ... 42
7.7. A befizetések elszámolása ... 43
7.8. A vagyoni biztosíték ... 43
7.9. Az Előfizetői jogviszonyból származó Előfizetői díjtartozások kezelése ... 43
8. A TELEFONSZOLGÁLTATÓK ESETÉBEN, A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI ... **43**
9. SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA ... **44**
9.1. A szerződés időtartama (és a hűségszerződés), valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei ... 44
9.2. Az Előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, vonatkozó jogok ... 48
9.3. Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje ... 53
10. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG ... **55**
10.1. A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama ... 55
10.2. Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről ... 57
11. AZ ELŐFIZETŐI NYILATKOZATOK ... **58**
11.1. Az Előfizető nyilatkozat tételei ... 58
11.2. Az Előfizetői névjegyzékhez történő adatszolgáltatásra vonatkozó nyilatkozat ... 58
11.3. A forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásához való hozzájárulás ... 59
11.4. Az értéknövelt szolgáltatások nyújtásához való hozzájárulás ... 59
11.5. A szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez való hozzájárulás ... 59
11.6. A tételes számla igénylése ... 59
11.7. Az előválasztással választott közvetítő Szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok ... 59
11.8. Az egyéni Előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat ... 59
11.9. A 2011. november 1. napja előtt megtett Előfizetői nyilatkozatok ... 60
12. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, ... **60**
13. A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI ... **60**
14. AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI ... **60**

14.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség 60
14.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata 61
14.3. A végberendezéssel, illetve az Előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek 61
14.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás 61
15. A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás; 62
16. MŰSORTERJESZTÉSI MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK ÉS KIEGÉSZÍTŐ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA 62

1. ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG

1.1. A Szolgáltató neve és címe

Stream Technology Kft.
székhely: 1077 Budapest, Izabella utca 10. fszt. 2, Magyarország;
nyt. hatóság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága
Cg.: 01-09-438546
adószám: 32709117-2-42

1.2. Az ügyfélszolgálat elérhetősége

Ügyfélszolgálat és hibabejelentő telefonszáma: +36 31 200 2690 (elérhető: H-P 9:00-16:00)
Ügyfélszolgálat e-mail címe: info@streamtechnology.hu (elérhető: 0-24)
A Szolgáltató személyes ügyfélszolgálati irodával nem rendelkezik.

1.3. A hibabejelentő elérhetősége

A Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségeit az ÁSZF 1.2. pontja tartalmazza.

1.4. A Szolgáltató internetes honlapjának címe

A Szolgáltató internetes honlapjának címe: http://www.streamtechnology.hu

1.5. A felügyeleti szervek elérhetősége

1.5.1. A hálózat kiépítésével, átépítésével, az Előfizetői szolgáltatások műszaki minőségével, a hibabejelentő szolgálat működtetésével kapcsolatos vita esetén az Előfizetők és az egyéb érintettekhez a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz (NMHH) jogosultak fordulni.

A Nemzeti Média - és Hírközlési Hatóság elérhetőségei:

Nemzeti Média - és Hírközlési Hatóság
Cím: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.
Telefon: 06/1-457-7100

Tájékoztatási írásbeli beadványok fogadása:
E-mail: info@nmhh.hu
Levelezési cím: 1376 Budapest, Pf. 997.
Fax: 06/1-468-0680

Központi tájékoztatási telefonszám:
06/1-468-0673

Központi ügyfélfogadó iroda:
Cím: 1133 Budapest, Visegrádi utca 106.

Ügyfélfogadási idő:
Hétfő: 8.00 - 12.00

Szerda: 13.00 - 16.00
Péntek: 8.00 - 12.00

További ügyfélkapcsolati pontok:

Cím: 4025 Debrecen, Hatvan u. 43.
Telefon: 06/52-522-122

Cím: 3529 Miskolc, Csabai kapu 17.
Telefon: 06/46-555-500

Cím: 7624 Pécs, Alkotmány u. 53.
Telefon: 06/72-508-800

Cím: 9400 Sopron, Kossuth L. u. 26.
Telefon: 06/99-518-500

Cím: 6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15.
Telefon: 06/62-568-300

Telefonszámok elérhetőségének ideje:
Hétfő -Csütörtök: 8.00 - 16.30
Péntek: 8.00 - 14.00

Média- és Hírközlési Biztos
Cím: 1525 Budapest, Pf. 75.
Telefon: 06/1-457-7141
Fax: 06/1-457-7105

1.5.2. Az ügyfélszolgálat működtetésével (panaszügyintézés, díjreklamáció, kötbér, kártérítés, stb.) kapcsolatos vita esetén a fogyasztó az NMHH-n kívül az alábbi szervekhez jogosult fordulni:

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság
Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.
Telefon: 06/1-459-4999

1.5.3. A Szolgáltatónak a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvénybe ütköző magatartása esetén:

Gazdasági Versenyhivatal
Cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.
Telefon: 06/1-472-8900

1.5.4. Az illetékes bírósági fórum:

Budai Központi Kerületi Bíróság
Cím: 1021 Budapest, Budakeszi út 51/B.
Postacím: 1525 Budapest, Pf.: 223.
Telefon: 1/391-4930
Telefax: 1/391-4995

1.5.5. Békéltető testületek:

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület
Címe: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.
Telefonszáma: 06/76-501-525, 06/76-501-500
Fax száma: 06/76-501-538
Név: Mátyus Mariann
E-mail cím: bkmkik@mail.datanet.hu

Baranya Megyei Békéltető Testület
Címe: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.
Levelezési címe: 7602 Pécs, Pf. 109.
Telefonszáma: 06/72-507-154
Fax száma: 06/72-507-152
Név: Dr. Bodnár József
E-mail cím: bekelteto@pbkik.hu

Békés Megyei Békéltető Testület
Címe: 5601 Békéscsaba, Penza ltp. 5.
Telefonszáma: 06/66-324-976,446-354,451-775
Fax száma: 06/66-324-976
Név: Dr. Bagdi László
E-mail cím: bmkik@bmkik.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület
Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.
Telefonszáma: 06/46-501-091, 501-870
Fax száma: 06/46-501-099
Név: Dr. Tulipán Péter
E-mail cím: kalna.zsuzsa@bokik.hu

Budapesti Békéltető Testület
Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.
Telefonszáma: 06/1-488-2131
Fax száma: 06/1-488-2186
Név: Dr. Baranovszky György
E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu

Csongrád Megyei Békéltető Testület
Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.
Telefonszáma: 06/62-554-250/118 mellék
Fax száma: 06/62-426-149
Név: Dékány László, Jenei Zoltán
E-mail cím: bekelteto.testulet@csmkik.hu

Heves Megyei Békéltető Testület
Címe: 3300 Eger, Faiskola út 15.
Levelezési címe: 3301 Eger, Pf. 440.
Telefonszáma: 06/36-416-660/105 mellék
Fax száma: 06/36-323-615
Név: Pintérné Dobó Tünde
E-mail cím: tunde@hkik.hu

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület
Címe: 5000 Szolnok, Verseghy park 8.
Telefonszáma: 06/56-510-610
Fax száma: 06/56-370-005
Név: Dr. Lajkóné dr. Vígh Judit
E-mail cím: kamara@jnszmkik.hu

Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület
Címe: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.
Telefonszáma: 06/52-500-749
Fax száma: 06/52-500-720
Név: Dr. Hajnal Zsolt
E-mail cím: info@hbkik.hu

Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület
Címe: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.
Telefonszáma: 06/34-513-010
Fax száma: 06/34-316-259
Név: Dr. Rozsnyói György
E-mail cím: kemkik@kemkik.hu

Fejér Megyei Békéltető Testület
Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.
Telefonszáma: 06/22-510-310
Fax száma: 06/22-510-312
Név: Kirst László
E-mail cím: fmkik@fmkik.hu

Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület
Címe: 9021 Győr, Szent István út 10/a.
Telefonszáma: 06/96-520-202; 520-217
Fax száma: 06/96-520-218
Név: Horváth László
E-mail cím: bekeltetotestulet@gymskik.hu

Nógrád Megyei Békéltető Testület
Címe: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a
Telefonszám: (32) 520-860
Fax száma: (32) 520-862

Név: Dr. Pongó Erik
E-mail cím: nkik@nkik.hu

Pest Megyei Békéltető Testület
Címe: 1055 Budapest Kossuth tér 6-8.
Telefonszáma: 06/1-474-7921
Fax száma: 06/1-474-7921
Név: dr. Csanádi Károly
E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu

Somogy Megyei Békéltető Testület
Címe: 7400 Kaposvár, Anna utca 6.
Telefonszáma: 06/82-501-000
Fax száma: 06/82-501-046
Név: Dr. Novák Ferenc
E-mail cím: skik@skik.hu

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület
Címe: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.
Telefonszáma: 06/42-311-544, 06/42-420-180
Fax száma: 06/42-311-750
Név: Görömbeiné dr. Balmaz Katalin
E-mail cím: endrediemese@szabkam.hu

Tolna Megyei Békéltető Testület
Címe: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.
Telefonszáma: 06/74-411-661
Fax száma: 06/74-411-456
Név: Mátyás Tibor
E-mail cím: kamara@tmkik.hu

Vas Megyei Békéltető Testület
Címe: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.
Telefonszáma: (94) 312-356
Fax száma: (94) 316-936
Név: Dr. Kövesdi Zoltán
E-mail cím: pergel.bea@vmkik.hu

Veszprém Megyei Békéltető Testület
Címe: 8200 Veszprém, Budapest u. 3.
Telefonszáma: 06/88-429-008
Fax száma: 06/88-412-150
Név: Dr. Óvári László
E-mail cím: vkik@veszpremikamara.hu

Zala Megyei Békéltető Testület
Címe: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24.
Telefonszáma: 06/92-550-514
Fax száma: 06/92-550-525
Név: Dr. Jagasits József
E-mail cím: zmkik@zmkik.hu

1.6. Az általános szerződési feltételek elérhetősége

A Szolgáltató Általános Szerződési Feltételei elérhetők a http://www.streamtechnology.hu internetes honlapján az információk menüpont alatt, tárolható, megjeleníthető és nyomtatható verzióban. A Szolgáltató köteles az általános szerződési feltételei elérhetők az ügyfélszolgálatokon, amelyeket tartós adathordozón vagy elektronikus levélben térítésmentesen, illetve az Előfizető kérésére nyomtatott formában – térítés ellenében – köteles Előfizetői számára rendelkezésre bocsátani.

2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI

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

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

2.1.1. Az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

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

2.1.1.2. Az Előfizetői szerződés időtartama a felek megállapodása szerint lehet határozatlan vagy határozott. A határozott időtartamú Előfizetői szerződés legfeljebb 12 hónapra köthető meg azzal, hogy a szerződés megkötését megelőzően fel kell ajánlani a határozatlan időtartalmú Előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és bemutatni azok részletes feltételeit.

2.1.1.3. Az Előfizető az Előfizetői szerződés alapján az adott szolgáltatást a szerződés időtartama alatt jogosult bármikor igénybe venni, és a hálózaton biztosított Előfizetői interfészhez az alapvető követelményeknek megfelelő elektronikus hírközlő végberendezést csatlakoztatni.

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

2.1.1.5. Ha a felek az Előfizetői szerződést írásban kötik meg, a Szolgáltató köteles a szerződés megkötésével egyidejűleg az Egyedi Előfizetői Szerződést írásban, az általános szerződési feltételeket, pedig az Előfizető kérése és választása alapján az általa igényelt módon és formában - tartós adathordozón, elektronikus levélben, vagy nyomtatott formában - a rendelkezésére bocsátani. Egyéb módon történő szerződéskötés esetén a Szolgáltató köteles tájékoztatni az Előfizetőt az általános szerződési feltételek elérhetőségéről.

2.1.1.6. Ha a felek az Előfizetői szerződést írásban kötik meg, a természetes személy Előfizetőnek a szerződéskötéskor kell nyilatkoznia arról, hogy az Előfizetői szolgáltatást egyéni Előfizetőként vagy nem egyéni Előfizetőként kívánja igénybe venni. Ha az Előfizetői szerződést nem írásban kötik, a Szolgáltató köteles biztosítani, hogy az Előfizető egyszerű módon és ingyen megtehesse az egyéni Előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát. A nyilatkozat megtételének módját, annak határidejét egyebekben a Szolgáltatói általános szerződési feltételek határozzák meg. Az Előfizető az Előfizetői szerződés hatálya alatt a nyilatkozatot a jelen általános szerződési feltételekben meghatározott módon vonhatja vissza vagy módosíthatja.

2.1.1.7. Az Előfizetői szerződés létrejötte

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

- **a)** az ajánlatot elfogadja, és az ajánlat elfogadásával egyidejűleg az általa aláírt Egyedi Előfizetői Szerződést átadja, megküldi, vagy távollévők között szóban kötött szerződés esetén az általa írásba foglalt szerződést a 2.1.1.7.4. bekezdés értelemszerű alkalmazásával hozzáférhetővé teszi,
- **b)** a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában a 2.3. bekezdésben foglalt időpontig nem tudja biztosítani, de az ajánlatot elfogadja, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap,

nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az ajánlat beérkezésétől számított 3 hónapot vagy

c) az ajánlatot elutasítja.

2.1.1.7.2. Az Előfizetői szerződés

a) jelenlévők között – különösen ügyfélszolgálati helyiségben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében – az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírásával, illetve jelenlévők között szóban tett szerződéses jognyilatkozatok esetében kifejezett elfogadással,

b) írásban a Szolgáltatóhoz beérkezett ajánlat esetében a Szolgáltató által aláírt Egyedi Előfizetői Szerződés megküldése, illetve a 2.1.1.7.4. bekezdés szerinti hozzáférhetővé tétel időpontjában, a c) pontban foglalt esetet kivéve,

c) amennyiben a Szolgáltatóhoz írásban beérkezett ajánlatban szereplő szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában a Szolgáltató a 2.3. bekezdésben foglalt időpontig nem tudja biztosítani, de az ajánlatot a 2.1.1.7.1. bekezdés b) pontja szerint elfogadja, akkor az ezen értesítésben a szolgáltatásnyújtás megkezdésére meghatározott időpont Előfizető általi elfogadásáról szóló nyilatkozat megküldésével,

d) távollévők között szóban (telefonon) tett szerződéses jognyilatkozatok esetében kifejezett elfogadással,

e) ráutaló magatartás esetében a ráutaló magatartás tanúsításával jön létre.

2.1.1.7.3. Amennyiben a 2.1.1.7.2. bekezdés c) pontja szerinti esetben az Előfizető elfogadó nyilatkozata a Szolgáltatóhoz a Szolgáltató ajánlatának kézhezvételétől számított 15 napon belül nem érkezik meg, a Szolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik.

2.1.1.7.4. Az elektronikus úton (különösen internetes honlapon elérhető szerződéskötési felület, vagy elektronikus levél útján) kötött Előfizetői szerződés írásba foglalt (írásban megkötött) szerződésnek minősül, azt a Szolgáltató köteles elektronikus úton haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül visszaigazolni és iktatni. Az iktatott szerződést a Szolgáltató az iktatástól számított 5 napon belül köteles az Előfizetőnek elektronikus levélben (e-mail) megküldeni, vagy az iktatott szerződés hozzáféréséhez szükséges adatokat elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus úton megadni.

2.1.2. Az Előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlatra formanyomtatványt rendszeresít, amely megtalálható a Szolgáltató ügyfélszolgálatain és letölthető a Szolgáltató honlapjáról (www.streamtechnology.hu).

A hiányosan kitöltött, vagy egyértelműen hamis adatokat tartalmazó ajánlatot a Szolgáltató nem köteles megvizsgálni és nem köteles arra a 2.1.1.7.1. bekezdés szerint nyilatkozni és az ajánlattevőt értesíteni.

Az ajánlatnak legalább az alábbi adatokat kell tartalmaznia:

a) személyes adatok:
- az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,
- az Előfizetői hozzáférési pont helye,
- az Előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
- egyéni Előfizető esetén az Előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje,

- korlátozottan cselekvőképes Előfizető esetén a törvényes képviselő aa), ac)–ad) pont szerinti adatai,
- nem egyéni Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma, valamint az Előfizető pénzforgalmi számlaszáma,
- kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (levelezési cím, telefonszám, e-mail cím);

b) a szerződés tárgyát képező Előfizetői szolgáltatás és a díjcsomag megnevezése az Előfizető által kért egyéb szolgáltatások,
c) a létrehozandó Előfizetői szerződés kívánt időtartama (határozatlan idejű, határozott idejű)
d) nyilatkozat az Előfizető egyéni / kis- és középvállalkozási /üzleti minőségre,
e) az Előfizetői adatkezeléssel kapcsolatos, jogszabályban meghatározott értelemszerű nyilatkozat megadása,
f) az ajánlat keltének helye és időpontja, az ajánlattevő vagy feljogosított képviselőjének aláírása (nem természetes személy cégszerű aláírása)

2.1.3. Az Előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei

Az egyes szolgáltatás-típusok részletes leírása, ezek igénybevételének módja és feltétele a jelen ÁSZF szolgáltatás-típusokra vonatkozó mellékleteiben találhatóak.

2.1.4. A szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai:

Az egyes szolgáltatás-típusok részletes leírása, ezek igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai a jelen ÁSZF szolgáltatás-típusokra vonatkozó mellékleteiben találhatóak.

2.2. Az Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges Előfizetői adatok listája

a) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,
b) az Előfizetői hozzáférési pont helye,
c) az Előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
d) egyéni Előfizető esetén az Előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje,
e) korlátozottan cselekvőképes Előfizető esetén a törvényes képviselő a), c)–d) pont szerinti adatai,
f) nem egyéni Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma, valamint az Előfizető pénzforgalmi számlaszáma,
g) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (levelezési cím, telefonszám, e-mail cím);
h) az Előfizető egyéni / kis- és középvállalkozási /üzleti minősége
i) a szerződés tárgyát képező Előfizetői szolgáltatás,
j) a szolgáltatás megkezdésének határideje,
k) forgalomtól függő díjazású díjcsomagok estében a rendellenes fogyasztási szokások vagy túlzott fogyasztás esetén a Szolgáltató által küldött ingyenes értesítés módja,
l) a díjfizetés módja, pénzintézeti úton történő fizetés esetén az Előfizető pénzforgalmi számlaszáma,
m)az Előfizetői szerződés időtartama,
n) az Előfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama,
o) nyilatkozat a hozzáférést biztosító ingatlan tulajdonjogáról, és ha az ajánlattevő nem a megjelölt ingatlan tulajdonosa, a tulajdonos hozzájáruló nyilatkozata,
p) kis- és középvállalkozásnak minősülő ajánlattevő esetén az egyéni Előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazásának igénylése,

q) elektronikus számlázás esetén az Előfizető e-mail címe.

A fenti tartalmi elemek az Egyedi Előfizetői Szerződésben történő szerepeltetése az üzleti előfizetők esetében nem kötelező.

A Szolgáltató az Előfizető által szolgáltatott adatok valódiságának ellenőrzése céljából az alábbi eredeti dokumentumok vagy azok hiteles másolatának bemutatását (meghatalmazás, ingatlan tulajdonosi nyilatkozat esetén átadását) kérheti:

a) Cégjegyzékben nyilvántartott szervezetek (korlátolt felelősségű társaság, részvénytársaság, betéti társaság, közkereseti társaság, közös vállalat, szövetkezet, közhasznú társaság, egyesülés, egyéni cég, oktatói munkaközösség, vízgazdálkodási társulat) esetében:
- 30 napon belüli és hatályos adatokat tartalmazó cégbírósági bejegyzés, vagy cégkivonat, vagy cégmásolat, amennyiben még nincs bejegyezve a Cégbíróság által érkeztetett bejegyzési kérelem teljes példánya, (melyeknél hiteles iratnak minősül a Cégbíróság vagy IRM Cégszolgálat által papíralapon kibocsátott irat fizikai átadása, vagy az iratot tartalmazó elektronikus akta elektronikus úton való megküldése a Szolgáltató által megjelölt email-címre)
- aláírási címpéldány (közjegyző által hitelesített), vagy aláírás minta (ügyvéd által ellenjegyzett)
- a képviseletre jogosult személyazonosító okmánya,
- meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)

b) Cégjegyzékben nem nyilvántartott szervezetek (alapítványok, egyesületek, egyházak, politikai pártok, társadalmi szervezetek, szakszervezetek, ügyvédi irodák, stb.) esetében:
- az illetékes Megyei Bíróság végzése vagy bejegyzése előtt az alapszabály bíróság által érkeztetett példánya,
- a képviseletre jogosult személyazonosító okmánya,
- meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)

c) Egyéni vállalkozók esetében:
- a vállalkozó igazolvány eredeti példánya,
- azonosító okmány,
- meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)

d) Természetes személy esetében:
- azonosító okmány,
- meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el).

e) Minden személy esetén ingatlanra vonatkozóan: Az Előfizető az Előfizetői szerződésben köteles nyilatkozni, hogy az Előfizetői hozzáférési pontként megjelölt ingatlannak, jogszerű használatának jogcíméről. Amennyiben az Előfizető az általa felszerelési helyként megjelölt ingatlant bérleti szerződés vagy valamely használati jog alapján jogszerűen használja, köteles a szerződéskötéshez az ingatlan tulajdonosának (kezelőjének, használójának) az ingatlan díjmentes igénybevételéhez történő hozzájárulását tartalmazó nyilatkozatát mellékelni. Az Előfizető saját tulajdonú ingatlan esetén az igénylés aláírásával adja meg a hozzájárulást az ingatlan (beleértve a különtulajdonú ingatlan és a közös tulajdonú ingatlanrészt is) díjmentes igénybevételéhez. Az Előfizetői szerződés megkötésével az Előfizető a szolgáltatással érintett ingatlanra (beleértve a különtulajdonú ingatlan és a közös tulajdonú ingatlanrészt is) vonatkozóan kötelezettséget vállal arra, hogy:

- a Szolgáltató által elhelyezett, kiépített hírközlési hálózati elemeket, berendezéseket az Előfizető károkozó hatásoktól védi,
- a Szolgáltató külön ellenérték nélkül a hálózatot az ingatlanon elhelyezze és ott az Előfizetői szerződés fennálltától függetlenül fenntartsa, továbbá külön tulajdonosi nyilatkozat alapján azt átvezesse további Előfizetők számára történő szolgáltatásnyújtás érdekében,
- amennyiben a hálózat áthelyezése, átépítése az Előfizető érdekkörében merül fel, úgy viseli annak költségeit.

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

Az Előfizetői szerződés alapján az Előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltató – a 2.1.1.7.1. bekezdés b) pontjában foglaltak kivételével – legfeljebb az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy az Előfizető által az Előfizetői szerződésben megjelölt későbbi időpontban, de legfeljebb a szerződés megkötésétől számított 3 hónapon belül köteles az Előfizetői hozzáférési pontot létesíteni, biztosítani a hálózathoz történő csatlakozást és szolgáltatás nyújtását megkezdeni.

2.4. Az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az Előfizető adataiban

2.4.1. A Szolgáltató a bejelentett igényeket, ajánlattevő által tett ajánlatokat nyilvántartásba veszi. A nyilvántartás tartalmazza

a) az írásbeli ajánlat Szolgáltatóhoz való érkezésének, a szóbeli ajánlat Szolgáltatóval való közlésének időpontját,

b) az ajánlat Szolgáltató általi elutasítása esetén az elutasítást tartalmazó dokumentum keltét és ajánlattevő részére való megküldés időpontját,

c) az ajánlat Szolgáltató általi elfogadása esetén az írásbeli Előfizetői szerződés Előfizető részére való megküldés időpontját és az Előfizetői szerződés számát.

2.4.2. Az elektronikus úton (különösen internetes honlapon elérhető szerződéskötési felület, vagy elektronikus levél útján) kötött Előfizetői szerződést a Szolgáltató köteles elektronikus úton haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül visszaigazolni és iktatni.

2.4.3. Ha az ajánlattevő vagy Előfizető valamely, az ajánlatban vagy az Előfizetői szerződésben szereplő személyes adata megváltozik, az Előfizető vagy meghatalmazott képviselője köteles azt előzetesen, de legkésőbb a változást követő 8 napon belül a Szolgáltatónak írásban (postai levélben, telefaxon) bejelenteni. Az adatváltozás bejelentése és annak a Szolgáltató általi tudomásulvétele visszaigazolása esetén az Előfizetői szerződés a változott adatokkal van hatályban. Ha az ajánlattevő vagy az Előfizető az adatváltozás bejelentését elmulasztja, vagy fenti határidőn túl teszi meg, az ajánlattevő vagy Előfizető ebből adódó esetleges káráért vagy bármely többletköltségéért a Szolgáltató nem felelős, és a Szolgáltatónak okozott esetleges kárt vagy többletköltséget a Szolgáltató az ajánlattevővel vagy Előfizetővel szemben jogosult érvényesíteni. Nem minősül a jelen pont szerinti adatváltozásnak az ajánlattevő vagy Előfizető személyváltozása, melyre az átírás szabályai az irányadók, valamint a hozzáférési pont helyének változása, melyre az áthelyezés szabályai az irányadók.

2.4.4. Ha az Előfizető valamely, a szerződésben szereplő és kapcsolattartásra megjelölt adata megváltozik, az Előfizető vagy meghatalmazott képviselője útján köteles azt lehetőség szerint a változást megelőzően, de legkésőbb a változást követő 8 napon belül a Szolgáltatónak írásban (postai levélben, telefaxon) bejelenteni. Ha ezt elmulasztja, az Előfizető ebből adódó esetleges

káráért vagy bármely többletköltségéért a Szolgáltató nem felelős, és a Szolgáltatónak okozott esetleges kárt vagy többletköltséget a Szolgáltató az Előfizetőtől követelheti.

2.4.5. Egyebekben az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelését részletesen az ÁSZF 2.1.1.7.1. bekezdése tartalmazza.

3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA

3.1. A Szolgáltató által nyújtott Előfizetői szolgáltatás tartalma

Az egyes szolgáltatás-típusok tartalmi leírása a jelen ÁSZF szolgáltatás-típusokra vonatkozó mellékleteiben találhatóak.

3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

Az egyes szolgáltatás-típusok igénybevehetőségének földrajzi területei a jelen ÁSZF szolgáltatás-típusokra vonatkozó mellékleteiben találhatóak.

3.3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás

A jelen ÁSZF –ben szabályozott szolgáltatással segélyhívó szolgáltatáshoz való hozzáférés és hívó helyre vonatkozó információhoz való hozzáférés nem lehetséges.

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

A jelen ÁSZF szerinti szolgáltatás nem minősül egyetemes szolgáltatásnak.

3.5. A Szolgáltató felelősségi határát jelentő Előfizetői hozzáférési pont helye

Előfizetői hozzáférési pont azon hálózati végpont, amelyen keresztül az Előfizető egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe. A Szolgáltató jogosult az Előfizetői hozzáférési pont létesítésekor egyszeri díjat (belépési díj) felszámítani.

A Szolgáltató további Előfizetői hozzáférési pontot az Előfizető igénybejelentése alapján külön díjfizetés ellenében (kiegészítő létesítési díj) épít ki.

A Szolgáltató az ingatlanon belüli Előfizetői hozzáférési pont kiépítésével kapcsolatban az Előfizetővel állapodik meg. A belépési díj egy hozzáférési pont kiépítését tartalmazza oly módon, hogy az Előfizető ingatlanában a falon kívül, a lakásban vezetékcsatorna nélkül, lépcsőházban és a ház külső falán általában vezetékcsatornában van vezetve.

A fentiekben megjelöltektől eltérő feltételek esetén a Szolgáltató az Előfizetői hozzáférési pont kiépítését megtagadhatja, vagy egyedi kalkuláción alapuló díjazásért vállalhatja, illetve a kiépítést egyéb feltételek (pl. harmadik személyek hozzájáruló nyilatkozata, vonalhálózati rész kiépítése, stb.) fennállásától teheti függővé.

A Szolgáltató az Előfizetői hozzáférési pont létesítésével kapcsolatos, a technológiai előírásoktól eltérő Előfizetői igény esetén kiegészítő létesítési díjat számíthat fel. A kiegészítő díj mértékét a Szolgáltató a létesítés előtt egyezteti az Előfizetővel. A létesítés különleges eseteit és ilyen esetben a beruházás részletes feltételeit a felek megállapodásban rögzítik, amely az Egyedi Előfizetői

Szerződés része. Amennyiben a kiegészítő létesítési díj összege előre nem kalkulálható, a Szolgáltató a bekötési munkalapon, megállapodásban vagy egyedi megállapodásban jelzi a kiegészítő díj összegét. Az Előfizető a megállapodás, egyedi megállapodás, illetve a munkalap aláírásával fogadja el a díj összegét.

A helyben telepített és a szolgáltatás működéséhez szükséges Szolgáltatói berendezések/eszközök áramellátását az Előfizető köteles biztosítani.

Különleges esetnek minősülnek különösen, de nem kizárólagosan:
- **a)** ha az Előfizető hozzáférési pontja a leágazási ponttól több mint 40 m távolságra van,
- **b)** ha az Előfizető több Előfizetői hozzáférési pont kiépítését kéri,
- **c)** ha az Előfizető egyéb Szolgáltatói berendezések/eszközök felszerelését kéri,
- **d)** ha a Szolgáltatónál alkalmazott technológiától eltérő megoldást igényel az Előfizető,
- **e)** ha az Előfizető ingatlanán a kábel vezetését nem az optimális, legrövidebb úton vagy a legoptimálisabb technológiai megoldással kéri, illetve
- **f)** ha esztétikai elvárások miatt többletkiépítési igényt támaszt az Előfizető.

A Szolgáltató lehetővé teheti, hogy az Előfizetői hozzáférési pontot ne saját hálózatán létesítse. Az Előfizetői hálózatot Szolgáltató csatlakoztathatja saját hálózatához, annak érdekében, hogy azon a Szolgáltató az Előfizetői hozzáférési ponton szolgáltatását biztosítani tudja. Ebben az esetben, az Előfizető a saját érdekkörében megépített hálózatot az Előfizetői szerződés fennállása alatt térítésmentesen átengedi a Szolgáltató számára. A Szolgáltató érdekkörén kívül álló hálózatot a Szolgáltató a csatlakozás előtt – külön díj fejében (ÁSZF 7.1.1.1.3. pont) – bevizsgálja, azt követően dönt arról, hogy megköti-e az Előfizetői szerződést.

Az Előfizető érdekkörébe tartozó hálózatszakasz hibájáért a Szolgáltatót felelősség nem terheli, az azon keletkezett hibák elhárítását nem, vagy csak külön díjazásért - megállapodás alapján vállalja.

Ha az Előfizető nem engedélyezi a Szolgáltató számára a lakáshálózat, illetve a házhálózat kialakítását, a Szolgáltató megtagadhatja a szerződéskötést.

4. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA

4.1. Az Előfizetői szolgáltatás minőségi célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere

4.1.1. A minőségi mutatók

A minőségi mutatók értékei az ÁSZF adott szolgáltatás-típusaira vonatkozó mellékleteiben találhatóak. Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatás minőségét a szolgáltatás átadási pontig garantálja.

4.1.1.1. Új hozzáférés létesítési idő: A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80%-ában teljesített határideje. [megkezdett naptári nap]

Kizárt esetek különösen:
- **a)** visszavont megrendelések,
- **b)** az új Előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás,
- **c)** azok az esetek, amikor a szolgáltatást az Előfizetőnek kell aktiválnia (pl. pre-paid szolgáltatás),
- **d)** ha a létesítés az Előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben,
- **e)** ha az ajánlattevő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.

4.1.1.2. Minőségi panasz hibaelhárítási ideje: A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ában tejesített határideje. [megkezdett óra]

Kizárt esetek különösen:
- **a)** végberendezés hibája,
- **b)** ha a javítás az Előfizető telephelyének elérésétől függ és ez a hozzáférés – a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt – nem lehetséges a megkívánt időben,
- **c)** az Előfizető kéri a javítás elhalasztását.
- **d)** A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje: legfeljebb a hibabejelentés nyilvántartásba vételétől számított 72 óra időtartamon belül.

4.1.1.3. Számlapanasz (díjreklamációk) kivizsgálási és elintézési ideje: Forgalommérésen alapuló szolgáltatások esetében a bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ában teljesített határideje [megkezdett nap]

4.1.1.4. A szolgáltatás rendelkezésre állása (RA): A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest. [%]

Szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartama az az időszak, amikor az Előfizetők a szolgáltatást valóban igénybe vehetik, függetlenül attól, hogy a szolgáltatás kiesését az egyes Előfizetők érzékelték-e. Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, amikor a szolgáltatás az Előfizető számára nem igénybe vehető. A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik:
- **a)** a szolgáltatás váratlan meghibásodás miatti szünetelése,
- **b)** a szolgáltatás tervezett átalakítás, felújítás, karbantartás miatti szünetelése.

Kizárt esetek különösen:
- **c)** a szolgáltatás Előfizető kérésére történő szünetelése,
- **d)** a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése.

A Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatásokra az adott szolgáltatás-típusokra vonatkozó mellékletekben meghatározott minőségi célértékeket biztosítja az Előfizető által rendeltetésszerűen használt és fenntartott Előfizetői hozzáférési ponton a tényleges rendelkezésre állási idő legalább 90 %-ában.

A szolgáltatás tényleges rendelkezésre állási ideje éves átlagban kerül kiszámításra, úgy, hogy az elvi rendelkezésre állási időből (a naptári év napjai száma szorozva 24 órával) levonásra kerülnek az alábbi, szolgáltatás nélküli időtartamok:
- **e)** a vis major miatti szünetelés időtartama,
- **f)** Szolgáltató érdekkörén kívüli egyéb ok miatti szünetelés (különösen: időjárási viszonyok, baleset, súlyos energia-ellátási zavar, műsorszolgáltatások időjárási és egyéb ok miatti kimaradásai, hálózati eszközt érintő rongálás, lopás) időtartama,
- **g)** Előfizető kérésére történt szünetelés időtartama,
- **h)** Előfizető szerződésszegése miatti korlátozás időtartama,
- **i)** nem saját tulajdonú hálózaton való szolgáltatásnál a hálózati hiba időtartama.

A rendelkezésre állás számítási módja: RA=[1-SZKT/SZT]*100, ahol SZKT: szolgáltatás-kiesés teljes időtartama, SZT: teljes elvi szolgáltatási időtartam

4.1.1.5. Garantált le- és feltöltési sebesség: Az az átlagos le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a Szolgáltató az Előfizetői számára a szolgáltatás igénybevétele esetén a vizsgált esetek 90%-ában garantál [Mbps]

Internet szolgáltatás esetén a tesztméréseket a BIX hálóra kapcsolt referencia szerver(ek)en kell végezni. (A referencia szerverre mesterséges tesztforgalom kerül generálásra kiválasztott helyeken telepített hozzáférési pontokról. A tesztforgalom egyszerű TCP (FTP) forgalomból állhat. Nem szükséges a használt hálózati protokollok (http, mail, stb.) pontos lemásolása. A tesztvizsgálat időpontja: a mérés forgalmas időszakban kerül végzésre. A tesztvizsgálat időtartama: 3 perc. Amíg független szervezet által működtetett referencia szerver nem áll rendelkezésre, a Szolgáltató által biztosított vizsgáló szerverrel elvégzett vizsgálatok eredményei is elfogadhatók.)

4.1.1.6. Kezelő, hibafelvevő (a szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének) válaszideje

A kezelői, hibafelvevő munkahelyekre beérkezett hívások 120 másodpercen belül teljesített együttes válaszideje. (%) A mutató értéke a telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőnek 120 másodpercen belüli bejelentkezésének százalékos aránya, az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén.

4.1.2. A szolgáltatás minőségének ellenőrzését a Szolgáltató a következő módon végzi:

a) a központi berendezések ellenőrzésével folyamatosan és méréssel legalább félévente rendszeresen,
b) a gerinchálózaton meglevő mérőpontokon keresztül rendszeresen,
c) az Előfizetői hozzáférési pontokon időszakonkénti szúrópróbaszerű méréssel, illetve a 13/2011 (XII.27.) NMHH rendeletben és az MSZ EN 50083-7:1998 szabványban meghatározott mérésszámban és módon.
d) az Előfizető minőségre vonatkozó panasza esetén az Előfizető Előfizetői hozzáférési pontján a panasztól függően objektív módon méréssel és/vagy szubjektív módon szemrevételezéssel. A méréshez a Szolgáltató megfelelő műszert és szükség esetén ellenőrző vevőberendezést alkalmaz.

A mérés eredményeit a Szolgáltató dokumentálja.

4.1.3. A minőségi célértéktől való eltérés

Szolgáltató kivételesen indokolt esetben jogosult a minőségi célérték vállalt paraméterektől eltérő, csökkentett minőségi célértékekkel való szolgáltatás nyújtására. Ezen szolgáltatásokat a Szolgáltató a célértékeket is külön köteles a szolgáltatás/részszolgáltatás megnevezésével tételesen feltüntetni.

E szolgáltatás vonatkozásában minőségi reklamációt az Előfizető csak a csökkentett minőségi követelményeket el nem érő vételi minőség esetén tehet.

Csökkentett minőségi követelményű szolgáltatás nyújtására
a) csökkentett műszaki minőségű részszolgáltatás felhasználásával vagy
b) a teljes értékű szolgáltatás követelményeinek meg nem felelő minőségű bejövő szolgáltatás esetén kerülhet sor.
c) Csökkentett műszaki minőségű részszolgáltatás igénybe vétele akkor indokolt, ha a) a szolgáltatáscsomagban másik, teljes értékű részszolgáltatás felhasználása telítettség miatt már nem lehetséges, vagy
d) a rendelkezésre álló teljes értékű szolgáltatás kapacitás olyan műszaki megoldás mellett nyújtható, hogy így a felhasználást a régebbi Előfizetői eszközök nem teszik lehetővé, de a szolgáltatást az Előfizetők többsége igényli.

A teljes értékű szolgáltatás követelményeinek meg nem felelő minőségű részszolgáltatás igénybe vétele esetén a részszolgáltatás szolgáltatáscsomagba foglalása akkor indokolt, ha az adott részszolgáltatást annak tartalma miatt az Előfizetők többsége igényli.

4.1.4. Minőségi célérték miatti Előfizetői vita

Ha a Szolgáltató a 4.1.9 pont szerinti vállalását az előfizetés időtartama alatt nem tudja betartani, az Előfizető a későbbiekben részletezett feltételek szerinti előfizetési díj visszatérítésre jogosult.

Ha az Előfizetői panasz miatt lefolytatott mérés eredményét az Előfizető vitatja, a vita eldöntése érdekében az Előfizető jogosult a hírközlési hatóságtól minőség vizsgálatot kérni. Amennyiben a hatóság által elvégzett mérés eredményeként bebizonyosodik, hogy a szolgáltatás minősége nem megfelelő, a Szolgáltató köteles a szolgáltatás minőségét a vállalt minőségi célértékeknek megfelelőre kijavítani. Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételten jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, úgy a Szolgáltató jogosult a hatósággal közösen azt elvégezni. Amennyiben a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit mint vizsgálati díjat, valamint a hatóság által a Szolgáltatóval szemben érvényesített további díjat - a Szolgáltató jogosult az Előfizetőre áthárítani.

Szolgáltató jogosult a minimálisan vállalt műszaki paramétereket meghaladó értékű – maximált teljesítési értéket meghatározni, szolgáltatásonként.

A szolgáltatás észlelhető hiányosságait az Előfizetőnek haladéktalanul jeleznie kell a Szolgáltató hibaelhárító szolgálatánál.

A hiba elhárítása, megszüntetése érdekében Előfizető köteles Szolgáltatóval együttműködni, különösen a hibaelhárítást és karbantartást lehetővé tenni, ellenkező esetben Szolgáltatónak okozott kárért felelősséggel tartozik különösen abban az esetben, ha más Előfizetőket is érintő hiba elhárítását, illetve a egyéb hálózat üzemeltetési tevékenységét akadályozza vagy hiúsítja meg.

4.1.5. Eltérés a minőségi célértékektől

A minőségi célértékekre vonatkozó szabályozástól üzleti előfizetők esetében a felek egyező akarattal eltérhetnek.

4.2. Forgalommérést, irányítás, menedzselés esetleges alkalmazásának hatásai a szolgáltatás minőségére, vagy a szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre

A Szolgáltató az ügyfelek védelme érdekében, minden Előfizetőtől irányuló a TCP 25-ös portra küldött csomagot korlátozhat a saját levelező szerverére.

4.3. Biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatos intézkedések

4.3.1. Amennyiben az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az Előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott, a Szolgáltató jogosult az Előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására az Előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére az Előfizető egyidejű értesítésével.

A Szolgáltató jogosult eredménytelen felszólítás esetén az Előfizetői szerződést az Előfizető hibájából felmondani.

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

4.4. Az Előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

4.4.1. Az Előfizető csak hatályos Előfizetői szerződés birtokában csatlakoztathatja a végberendezést a hálózathoz. A végberendezést az Előfizető biztosítja, azzal kapcsolatban a Szolgáltató felelősséggel nem tartozik. A szolgáltatás igénybevételéhez csak az alapvető követelményeknek, szabványoknak megfelelő, így különösen belföldön megfelelő típusengedéllyel vagy megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkező és megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést szabad használni.

Az Előfizető nem üzemeltethet olyan végberendezést, amely veszélyeztetheti a felhasználók és más személyek életét, egészségét, testi épségét, biztonságát vagy vagyonát (alapvető biztonságtechnikai követelmények); és meg kell felelnie az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek.

4.4.2. A hálózat Előfizetői hozzáférési pontot követő szakaszának és a hálózathoz az Előfizető által csatlakoztatott berendezések állapotáért, azok karbantartásáért az Előfizető a felelős. Ha az Előfizető üzemeltetésében levő valamely berendezés a Szolgáltatónak kárt okoz az Előfizető, köteles azt megtéríteni.

A Szolgáltató nem felelős a hálózat Előfizetői hozzáférési pontot követő szakaszának vagy az Előfizető végberendezésének bármilyen beállítási hibájáért, meghibásodásáért, részben vagy egészben való vételi alkalmatlanságáért. Az esetleges készülékhiba elhárítása vagy a vevőkészülék vételre alkalmassá tételére a Szolgáltató nem köteles, azok elvégzésére külön díjazásért vállalkozhat, mely költségek az Előfizetőt terhelik. A végberendezés hibájára, alkalmatlanságára vagy hiányára való hivatkozással az Előfizető nem mentesül az előfizetési díj megfizetése alól. A Szolgáltató nem felel azért, ha az Előfizetői végberendezés korszerűtlensége vagy technikai jellemzője vagy egyéb sajátossága miatt nem alkalmas a szolgáltatás teljes körű igénybevételére.

A készülék beállítása – a hálózatra történő csatlakozással egyidejűleg a Szolgáltató által végzett első díjmentes beállítás kivételével – az Előfizető feladatkörébe tartozik. A hálózatra történő csatlakozást követő további beállításokat az Előfizető kérésére a Szolgáltató kiszállási és óradíj ellenében végzi el.

4.4.3. Az Előfizető vevőkészülékének hibájára vagy alkalmasságára vonatkozó esetleges viták eldöntésére az illetékes hírközlési hatóság jogosult. Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételten jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, úgy a Szolgáltató jogosult a hatósággal közösen azt elvégezni. Amennyiben a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit (vizsgálati díjat, valamint a hatóság által a Szolgáltatóval szemben érvényesített további díjat) a Szolgáltató jogosult az Előfizetőre áthárítani.

4.4.4. A Szolgáltató jogosult az Előfizetőnél a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot és berendezéseket ellenőrizni. Ha az ellenőrzése során hiányosságokat, hibákat stb. tapasztal, az

Előfizetőt felszólítja annak 15 napon belüli megszüntetésére, ennek eredménytelensége esetén jogosult a szolgáltatást korlátozni. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató írásbeli felszólításának nem tesz eleget, a Szolgáltató az Előfizetői szerződést felmondhatja.

5. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA

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

5.1.1. A szolgáltatás szünetelhet

a) Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból, vagy
b) az Előfizető érdekkörébe tartozó okból
c) mindkét fél érdekkörén kívüli okból (vis major), vagy
d) a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.

A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állási időbe.

5.1.2. A szolgáltatás szünetelés a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból valamint a mindkét fél érdekkörén kívüli okból történő szünetelés

A szolgáltatás a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, rendkívüli karbantartása vagy a hálózaton végzett havi rendszeres karbantartás miatt átmenetileg szünetelhet. A tervezett szüneteltetésről a Szolgáltató az Előfizetőket annak megkezdése előtt legalább 15 nappal értesíti és a munkát úgy szervezi, hogy a szüneteltetés — amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre — naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg, a rendszeres karbantartás idején túl. A szolgáltatás rendszeres karbantartás miatti szüneteltetése miatti időtartam, de maximum havonta 1 nap a rendelkezésre állás időalapjába nem számít bele.

Az Előfizetői szolgáltatások teljesítése szempontjából mindkét fél érdekkörén kívüli előre nem látható és el nem hárítható oknak, azaz vis maiornak minősül különösen, de nem kizárólagosan a háborús helyzet, sztrájk, természeti katasztrófa, a hálózat valamely elemét működésképtelenné tevő természeti erő vagy harmadik fél által okozott erőhatás.

Ha a szünetelésre a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor - ide nem értve a jelen ÁSZF-ben 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 visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat. Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

5.1.3. A szolgáltatás szüneteltetése az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt

Az Előfizető érdekkörébe tartozó oknak minősül a szünetelés különösen, ha a szünetelést az Előfizető kérte.

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

Az Előfizető a szolgáltatás szüneteltetését írásban, legalább 5 munkanappal a kért kikapcsolás előtt, a tárgyhónapot követő hónap elsejétől kezdődően kérheti. A szüneteltetés az Előfizető által kért visszakapcsolásig, a szerződés felmondásáig, a maximális szüneteltetési idő lejártáig tart. A visszakapcsolást az Előfizető a szüneteltetés kérésekor, vagy a kért visszakapcsolást megelőzően legalább 5 munkanappal, írásban, a következő hónap első napjától kérheti. A visszakapcsolást a Szolgáltató legkésőbb az Előfizető által kért munkanapig elvégzi.

A szolgáltatást egy naptári évben az Előfizető évente legalább egy hónapra, egész hónapokra szüneteltetheti. Az Előfizető érdekkörébe tartozó szünetelés leghosszabb időtartama – mind határozott időtartamú, mind határozatlan idejű szerződés esetében – évente összesen legfeljebb 6 naptári hónap.

Az Előfizetői szerződés határozott időtartama vagy hűségidőszaka a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

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

Ha az Előfizetői szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az Előfizető - az Előfizetői szerződésben feltüntetett - csökkentett, indokolt és méltányos díj fizetésére köteles.

Üzleti Előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni, amíg az Előfizető nem ad a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot. Az üzleti Előfizető köteles a szünetelés időtartama alatt csökkentett előfizetési díjat fizetni (ÁSZF 7.1.1.1.15. pont).

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

Amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az lőfizető 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.

Egy Előfizetői szerződésben foglalt több szolgáltatás esetén a felek megállapodhatnak, hogy a szüneteltetés kizárólag az Előfizető által kért szolgáltatásra terjedjen ki.

Az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatti szüneteltetés ideje a rendelkezésre állás idejébe beleszámít.

5.1.4. Az 5.1.1 e) pont szerinti szünetelésre a mindkét félen kívüli okból történő szünetelésre vonatkozó szabályok az irányadók.

5.1.5. A szüneteltetés az Előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti.

5.1.6. A szüneteltetés szabályai Üzleti Előfizetőkre vonatkozóan nem kötelezőek, a felek az Előfizetői Szerződésben e szabályoktól eltérhetnek.

5.2. Az Előfizetői szolgáltatás korlátozásának esetei és feltételei

5.2.1. A Szolgáltató szolgáltatás-korlátozási joga

Az Előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződtetett (az Előfizető hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozására, az Előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult:

a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az Előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott,

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

c) az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott az általános szerződési feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot.

d) A Szolgáltató jogosult a szolgáltatást korlátozni, ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybe vétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette.

e) tiltott használat miatti szolgáltatás-korlátozás: amennyiben Előfizető súlyosan megszegi a jelen ÁSZF-ben szabályozott szolgáltatásokra vonatkozó nemzetközi vagy magyarországi törvényeket, jog-, etikai szabályokat, -elveket.

f) az Előfizető fogyasztása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében az általános szerződési feltételekben, illetve az Egyedi Előfizetői Szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget vagy adatmennyiséget.

g) az Előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltató a közreműködő Szolgáltató megkeresése esetén is korlátozhatja az Előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatás igénybevételét, ha a b)-c) pontokban meghatározott feltételek az Előfizető által – a Szolgáltató-választás bevezetésének és alkalmazásának feltételeiről szóló jogszabály szerint – választott közreműködő Szolgáltató vonatkozásában állnak fenn.

A Szolgáltató az előfizetés korlátozásának megkezdésekor az Előfizetőt alkalmas módon értesíti. A korlátozás időtartama alatt az Előfizetőnek a korlátozásnak megfelelő szolgáltatás díját kell megfizetnie. A korlátozás ideje beszámít az éves rendelkezésre állási időbe.

5.3. Előfizetői szolgáltatás korlátozás megszüntetése

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

A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért köteles fizetni. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada.

Amennyiben a Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az Előfizetői szerződés alapján az adott Előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve előre fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.

A Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért az Előfizetői szerződésben feltüntetett - indokolt és méltányos – visszakapcsolási díjat (ÁSZF 7.1.1.1.15 pont) számolhat fel.

6. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAELHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK

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

A Szolgáltató felelőssége a szolgáltatás szerződésszerű teljesítéséért az Előfizetői hozzáférési pontig tart.

Előfizetői hozzáférési pont azon hálózati végpont, amelyen keresztül az Előfizető egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe. A Szolgáltató jogosult az Előfizetői hozzáférési pont létesítésekor egyszeri díjat (belépési díj) felszámítani.

A hálózat Előfizetői hozzáférési pontot követő szakaszának és a hálózathoz az Előfizető által csatlakoztatott berendezések állapotáért, azok karbantartásáért az Előfizető a felelős. Ha az Előfizető üzemeltetésében levő valamely berendezés a Szolgáltatónak kárt okoz az Előfizető, köteles azt megtéríteni.

A Szolgáltató nem felelős a hálózat Előfizetői hozzáférési pontot követő szakaszának vagy az Előfizető végberendezésének bármilyen beállítási hibájáért, meghibásodásáért, részben vagy egészben való vételi alkalmatlanságáért. Az esetleges készülékhiba elhárítása vagy a vevőkészülék vételre alkalmassá tételére a Szolgáltató nem köteles, azok elvégzésére külön díjazásért vállalkozhat, mely költségek az Előfizetőt terhelik. A végberendezés hibájára, alkalmatlanságára vagy hiányára való hivatkozással az Előfizető nem mentesül az előfizetési díj megfizetése alól. Szolgáltató nem felel azért, ha az Előfizetői végberendezés korszerűtlensége vagy technikai jellemzője vagy egyéb sajátossága miatt nem alkalmas a szolgáltatás teljes körű igénybevételére.

6.1.1. A hibabejelentő szolgálat működése

A Szolgáltató a hálózat és az Előfizetői szolgáltatások folyamatos és zavartalan biztosítása érdekében az ügyfélszolgálat elérhetőségével azonos feltételek szerint hibabejelentő szolgálatot is működtet. Az Előfizető az Előfizetői szolgáltatás meghibásodását a Szolgáltató által biztosított hibabejelentő szolgálatnál jelentheti be, a 1.3. pontban meghatározott elérhetőségeken.

Az ügyfélszolgálat nyitvatartási idején és a hibabejelentő szolgálat működési idején kívül a Szolgáltató csak postai úton érkező bejelentéseket fogad, amelyeket köteles nyilvántartásba venni és visszaigazolni az ügyfélszolgálati idő (illetve munkaidő) alatt a bejelentések beérkezésének sorrendjében.

A Szolgáltató a hiba bejelentése után a lehető legrövidebb időn belül megkezdi a hibabehatárolást.

Elektronikus levélben a Szolgáltató hibabejelentést nem fogad.

6.1.2. Hibabejelentés, hibás teljesítés

Hibabejelentésnek minősül az Előfizető által a hibabejelentő szolgálatnak telefonon vagy az ügyfélszolgálatnál, szóban vagy írásban tett minden olyan bejelentés, amely az Előfizető által jogszerűen igénybe venni kívánt valamely Előfizetői szolgáltatás igénybe vételi lehetőségének teljes vagy részleges hiányára vagy a Szolgáltató által vállalt minőségi célértékek alatti szintű használhatóságára vonatkozik.

Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha
- **a)** a hiba az Előfizető érdekkörében keletkezett,
- **b)** a hiba nem a Szolgáltató érdekkörében keletkezett,
- **c)** a hiba elháríthatatlan külső ok miatt következett be,
- **d)** a hibát nem jelentették be,
- **e)** a hibát a Szolgáltató a hibaelhárítási időn belül elhárította,
- **f)** a hibaelhárítás lehetőségét az Előfizető nem biztosította az érintett ingatlanon, feltéve, hogy a hiba elhárításához szükséges a bejutás,
- **g)** az Előfizető a megrendelt szolgáltatás Előfizetői szerződésben és ÁSZF-ben vállalt minőségétől eltérő szolgáltatás vagy szolgáltatási feltételek teljesítését várja el.

A hibabejelentési eljárás során a Szolgáltató csak a beazonosítható ügyfelektől származó hibabejelentéseket regisztrálja. A beazonosításhoz szükséges minimális adatok:
- **a)** Előfizető neve
- **b)** Előfizető ügyfélazonosító kódja
- **c)** az Előfizetői hozzáférési pont helye
- **d)** a hibajelenséggel érintett szolgáltatás megnevezése
- **e)** hibajelenség leírása

6.1.3. Hibaelhárítás időtartama

A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket a hiba bejelentésének időpontját követő 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 8:30 és 17:00 óra közé eshet), vagy
- **b)** a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani. A hiba bejelentésétől a hiba kijavításáig eltelt idő nem haladhatja meg a 72 órát.

Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közmű Szolgáltató vagy ingatlantulajdonos) hozzájárulása szükséges a fenti határidők meghosszabbodnak a hozzájárulás beszerzésének idejével, azonban a hozzájárulást a Szolgáltatónak az 48 órán belül meg kell kérnie.

Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges és a Szolgáltató által a 6.1.3. bekezdés a) pontja szerinti értesítésben az arra javasolt időpont az Előfizetőnek nem megfelelő, akkor a Szolgáltató által javasolt időponttól az Előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe.

Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető a fentiek szerint megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására a rendelkezésre álló határidő a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

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

A hiba akkor tekinthető kijavítottnak, ha az Előfizető a javítást elfogadta (aláírásával, vagy telefonon történő visszaigazolással, vagy azzal, hogy az Ügyviteli lap mellékletének kézhez vétele után nem jelzi, hogy a hiba továbbra is fenn áll). Amennyiben az Előfizető a javítást nem fogadja el, viszont a felügyeleti rendszer, vagy Szolgáltató mérési eredményei szerint az Előfizetői szolgáltatás megfelel a szolgáltatás leírásban rögzített minőségi követelményeknek, akkor a hibát kijavítottnak kell tekinteni.

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

6.1.4. A hibabejelentés nyilvántartása

A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával a hibaelhárítással kapcsolatos valamennyi adatot a hiba elhárításától számított egy évig megőrzi.

A Szolgáltató a hibabejelentéseket nyilvántartásba veszi, mely nyilvántartás minden hibabejelentésről a következő adatokat tartalmazza:

a) az Előfizető bejelentése 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),

b) a Szolgáltató hibaelhárítási eljárása alapján tartalmazza
- 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.

6.1.5. A Szolgáltató a hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel, a Szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget, illetve a hiba behatárolása és elhárítása során az Előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az Előfizetőre.

A Szolgáltató jogosult sürgősségi díjat (ÁSZF 7.1.1.1.7. pont) felszámítani abban az esetben, ha az Előfizető sürgősségi hibajavítást igényel és azt a Szolgáltató teljesíteni tudja. Sürgősségi hibajavítás esetén a Szolgáltató a helyszíni hibajavítást 24 órán belül elvégzi.

Az Előfizető a hibaelhárítás során köteles a Szolgáltatóval együttműködni, a hibaelhárítás lehetőségét az Előfizetői hozzáférési ponton, valamint az azt magában foglaló ingatlanon biztosítani.

Amennyiben a Szolgáltató a hiba kivizsgálása során megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörébe tartozó okból (pl. a csatlakoztatott készülék, illetve az Előfizető által üzemeltetett saját belső hálózati szakasz vagy azok beállítási hibája miatt) merült fel, a Szolgáltató a hiba elhárítására nem köteles és kiszállási- és munkadíjat jogosult kiszámlázni. Amennyiben a Szolgáltató tevékenységi köre és kapacitása azt lehetővé teszi – egyedi megállapodás szerinti díjazásért – a nem az érdekkörébe eső hiba elhárítását is elvégezheti.

Az Előfizető kiszállási díj fizetésére köteles, ha
- **a)** a Szolgáltató helyszíni vizsgálat alapján megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörébe tartozik,
- **b)** a helyszínen végezhető kijavítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, azonban az Előfizető az ingatlanba való bejutást vagy az Előfizetői hozzáférési ponthoz való hozzáférést nem biztosította,
- **c)** az Előfizető téves, megtévesztő vagy nem valós hibára irányuló bejelentést tett,
- **d)** a hiba nem a Szolgáltató érdekkörében merült fel.

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

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

A jelen ÁSZF vonatkozásában
- **a)** Előfizetői bejelentés: az Előfizetői panasz és a hibabejelentés,
- **b)** Előfizetői panasz: az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó, az Előfizetői jogviszonyt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek.

A Szolgáltató a hibabejelentésekkel kapcsolatban a 6.1. pontban foglaltak szerint jár el.

6.2.1. Az Előfizető jogosult a Szolgáltató ügyfélszolgálatán írásban, elektronikus levélben vagy telefonon bejelentést és panaszt tenni.

6.2.2. A Szolgáltató az Előfizetőktől származó bejelentéseket, panaszokat és a bejelentés, panasz alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon nyilvántartásában rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt 1 évig megőrzi.

6.2.3. A nyilvántartás minden bejelentésről, panaszról a következő adatokat tartalmazza:
- **a)** az Előfizető bejelentése illetve panasza alapján tartalmazza
  - az Előfizető értesítési címét, vagy más azonosítóját;
  - ha szükséges, az Előfizetői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét, Előfizető azonosító számát, az Előfizetői hívószámot vagy más azonosítót;
  - a bejelentés, panasz rövid leírását,

- a bejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra).

b) a Szolgáltató vizsgálatának eredményeként tartalmazza

- a bejelentés, panasz kivizsgálásának eredményeit,
- a bejelentés, panasz orvoslásának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra),
- az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

6.2.4. A Szolgáltató az Előfizető panaszát azonnal elintézhető szóbeli panasz esetén lehetőleg azonnal kivizsgálja és eredményéről Előfizetőt igénye szerint szóban, vagy írásban értesíti. Nem szóbeli vagy hosszabb ügyintézést igénylő szóbeli bejelentés esetén legkésőbb a bejelentéstől számított 30 napon belül kivizsgálja és a vizsgálat eredményéről az Előfizetőt írásban értesíti, a kivizsgálás befejezésétől számított 15 napon belül. Amennyiben a bejelentés, panasz kivizsgálására (pl. harmadik fél bevonása miatt) a 30 nap nem elegendő, a Szolgáltató az általános elintézési idő lejárta előtt köteles írásban értesíteni az Előfizetőt az ügy elintézésének várható időpontjáról.

6.2.5. Ha a bejelentés, panasz kivizsgálásához vagy orvoslásához helyszíni bejárás is szükséges, az Előfizető az előre egyeztetett időpontban köteles a Szolgáltató részére a bejutást és a hozzáférést biztosítani. Ha ez az Előfizető hibájából meghiúsul, a Szolgáltató az Előfizetőt új időpont egyeztetésére való felhívással értesíti, és az ügy elintézésének határideje az új időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik, továbbá az Előfizetőt kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli.

6.2.6. A panasz elutasítása esetén az ügyfélszolgálat köteles az elutasítást indoklással ellátva írásba foglalni és annak 1 példányát az Előfizetőnek átadni vagy 15 napon belül megküldeni.

6.2.7. Díjreklamáció

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést(díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizető szerződést a 9.1.5.6. bekezdésében foglaltak szerint felmondani.

Ha az Előfizető a bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el 5 napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

Ha a Szolgáltató az Előfizetői bejelentésnek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül – az Előfizető választása szerint – a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján jóváírja, vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével.

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

6.2.8. Az Előfizető kérésére a Szolgáltatónak az adatkezelési szabályok figyelembe vételével biztosítania kell, hogy az Előfizető a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse az általa fizetendő díj számításához szükséges számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

Az egyéni Előfizető kérésére a Szolgáltató ezen adatokat nyomtatott formában naptári évente legfeljebb két alkalommal díjmentesen köteles átadni, ezt meghaladóan számlakimutatási díjat köteles fizetni az Előfizető (ÁSZF 7.1.1.1.27. pont).

6.2.9. A Szolgáltató kötbérfizetési kötelezettsége

Az Előfizető kötbérre jogosult, az alábbi esetekben:

a) Ha a Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötésétől a szolgáltatás nyújtását a 2.3. bekezdésben meghatározott határidőn belül nem kezdi meg, illetve a Szolgáltató által a 2.1.1.7.1. bekezdés b) pontja szerint vállalt határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni. A kötbér összege minden késedelmes nap után a belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az Előfizetői szerződés alapján az adott Előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

b) Amennyiben az Előfizetői szerződésben foglalt határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az Előfizetői szerződést rendes felmondással megszünteti, a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig a 6.2.9. bekezdés a) pontja szerinti kötbér felét köteles megfizetni.

c) Amennyiben a Szolgáltató az átírást az alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napon belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

d) Ha a Szolgáltató az áthelyezési igénybejelentést elfogadása esetén 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 3 hónapon belüli időpontban nem teljesíti az áthelyezést a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

e) Ha a Szolgáltató az Előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában a 9.3.3. 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, és ezen legkésőbbi teljesítési időpontig az áthelyezési nem teljesíti az Előfizető kötbérre jogosult, amelynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

f) A Szolgáltató – Előfizetői hibabejelentés esetén – a 6.1.3. szerinti 48 órás értesítési határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig kötbér fizetésére köteles. A kötbér a hiba bejelentését megelőző hat hónapra az Előfizető által az adott Előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett Előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg kétszerese. Hat hónapnál rövidebb időtartamú Előfizetői jogviszony esetén annak teljes időtartama alatt, az adott Előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett Előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg kétszerese a kötbér. Ha a hiba bejelentését megelőzően az Előfizető az adott Előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett Előfizetői szolgáltatással kapcsolatban díjat még nem fizetett, akkor a havi előfizetési díj alapján egy napra vetített összeg kétszerese a kötbér.

g) A Szolgáltató kötbért köteles fizetni a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra. Ha a hiba következtében az Előfizető az Előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni a kötbér a hiba bejelentését megelőző hat hónapra az Előfizető által az adott Előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett Előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg négyszerese a kötbér. Hat hónapnál rövidebb időtartamú Előfizetői

jogviszony esetén annak teljes időtartama alatt, az adott Előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett Előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg négyszerese. Ha a hiba bejelentését megelőzően az Előfizető az adott Előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett Előfizetői szolgáltatással kapcsolatban díjat még nem fizetett, akkor a havi előfizetési díj alapján egy napra vetített összeg négyszerese a kötbér. Ha a hiba következtében az Előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni a kötbér a hiba bejelentését megelőző hat hónapra az Előfizető által az adott Előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett Előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb időtartamú Előfizetői jogviszony esetén annak teljes időtartama alatt, az adott Előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett Előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa a kötbér. Ha a hiba bejelentését megelőzően az Előfizető az adott Előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett Előfizetői szolgáltatással kapcsolatban díjat még nem fizetett, akkor a havi előfizetési díj alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa a kötbér.

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

6.2.10. A kötbérigény kezelése

Az Előfizetőt megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes.

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

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

a) a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az Előfizető egyenlegén jóváírja,

b) az Előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben, jelenlévők esetében az ügyfélszolgálaton, amennyiben a Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik banki átutalással, egyéb esetben postai úton fizeti meg. A postai úton vagy banki átutalással történő kifizetés esetében a Szolgáltató a fizetendő kötbérből levonhatja a postai úton történő kifizetés vagy a banki átutalás igazolható költségét.

Az Előfizető a kötbért meghaladó, de kizárólag csak a meglévő vagyonában okozott igazolt kárát érvényesítheti a hatályos jogszabályok szerint.

Ha a kötbérigény kivizsgálásához helyszíni bejárás is szükséges, az Előfizető az előre egyeztetett időpontban köteles a Szolgáltató részére a bejutást és a hozzáférést biztosítani. Ha ez az Előfizető hibájából meghiúsul, a Szolgáltató az Előfizetőt új időpont egyeztetésére való felhívással értesíti, és az ügy elintézésének határideje az új időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik, továbbá az Előfizetőt kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli.

A Szolgáltató nem köteles a kötbért fizetni az ÁSZF 6.1.2. a)-g) pontjában megjelölt esetekben. A Szolgáltató utólagos hibabejelentésre (a hibaelhárítást követően érkező hibabejelentés) nem fizet kötbért.

6.2.11. A Szolgáltató általi kártérítési igény érvényesítése

Az Előfizető köteles a szolgáltatás igénybevétele során az ÁSZF és az Egyedi Előfizetői Szerződés alapján eljárni, jogait jóhiszeműen gyakorolni, kötelezettségeit teljesíteni valamint a Szolgáltatóval együttműködni. Az Előfizető felelősséggel tartozik a Szolgáltató felé az Előfizetői szerződés megszegéséből eredő ténylegesen felmerült károkért (különösen nem megfelelő vevőkészülék meghibásodásából, nem engedélyezett berendezés csatlakozástatásából, Szolgáltató ellenőrzési jogának megakadályozásából, Szolgáltató általi hibaelhárítás biztosításának elmulasztásából, harmadik személy részére történő jogosulatlan jel- vagy szolgáltatásátengedésből, illetve jogellenes jelvételezésből eredő károkért).

A szabálytalan készülékhasználat, nem szerződésszerű szolgáltatás igénybevétele illetve harmadik személy részére történő jogosulatlan jel- vagy szolgáltatásátengedés esetén az érvényes Előfizetői szerződéssel rendelkező Előfizető köteles a jogosulatlan jel- vagy szolgáltatásátengedéssel, illetve jogellenes jelvételezéssel érintett programcsomag hat havi díjának megfelelő összegű átalány kártérítés megfizetésére, illetve szabálytalan készülékhasználat esetén átalány kártérítés megfizetésére.

Szolgáltató jogosult az átalány kártérítés helyett a felmerült kárának megtérítését kérni Előfizetőtől, különösen akkor, ha a kár mértéke az átalány kártérítés összegét jelentősen meghaladja.

6.2.12. Az Előfizetői kártérítési igények kezelése

Az Előfizető a kötbért meghaladó, de kizárólag csak a meglévő vagyonában okozott kárát érvényesítheti a hatályos jogszabályok szerint. Ha az Előfizető a Szolgáltatónak kártérítési igényét írásban bejelenti, a Szolgáltató a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi, annak jogosságát legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja és postai úton kézbesített levélben értesíti az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről.

Ha a kártérítési igény kivizsgálásához helyszíni bejárás is szükséges, az Előfizető az előre egyeztetett időpontban köteles a Szolgáltató részére a bejutást és a hozzáférést biztosítani. Ha ez az Előfizető hibájából meghiúsul, a Szolgáltató az Előfizetőt új időpont egyeztetésére való felhívással értesíti, és az ügy elintézésének határideje az új időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik, továbbá az Előfizetőt kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli.

Az Előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott értékcsökkenésért felel, mely azt az értéket jelenti, amellyel az Előfizető meglévő vagyona a Szolgáltató károkozása következtében ténylegesen csökken. Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt hasznot, és a szolgáltatás nem, vagy nem megfelelő működéséből adódó és az azzal összefüggésbe hozható kommunikáció- és információhiányból eredő kárt, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az Előfizetőt ért vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez vagy kiküszöböléséhez szükséges.

6.2.13. A Szolgáltató mentesülése a kártérítési felelősség alól

A Szolgáltató felelőssége felróhatóság esetén áll fenn, azaz mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése vagy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az, az adott helyzetben általában elvárható.

A Szolgáltató a jelen ÁSZF alapján nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyeket a szolgáltatása érdekkörén kívül eső meghibásodásából vagy elégtelenségéből adódtak.

Nem kell a Szolgáltatónak megtéríteni a kárnak azt a részét, amelyet vis major okozott, vagy abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az, az adott helyzetben általában elvárható. A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, hogy a Szolgáltató szolgáltatása részben vagy egészen nem megfelelően működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és költségekért, amelyek azért merültek fel, mert az Előfizető kárenyhítési, együttműködési, tájékoztatási kötelezettségét késedelmesen vagy egyáltalán nem teljesítette.

Az Előfizetői szerződésekből eredő követelések elévülési ideje egy év, melyet a késedelem vagy a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

6.2.14. Vis maior

Egyik fél sem felel jelen ÁSZF-ben megállapított valamely kötelezettsége teljesítéséért – a jelen ÁSZF-ben foglalt kivételektől eltekintve - azokban az esetekben, amikor olyan, bármely fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható, illetve elháríthatatlan körülmények (vis maior) merülnek fel, amelyek megakadályozzák az Előfizetői szerződés teljesítését. Ilyen körülmények különösen, de nem kizárólagosan: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, szükséghelyzet, elemi csapás (árvíz, tűzvész, villámcsapás, szél- és hóvihar, belvíz, más természeti katasztrófa, közműszolgáltatás szünetelése), illetve a törvény alapján arra feljogosított szervezetek rendkívüli helyzetben tett intézkedéseinek következményei és ezek az esetek a szerződő feleket az Előfizetői szerződésben vállalt kötelezettségeik teljesítésében korlátozzák vagy gátolják, és ennek eredményként vétlen módon vagyoni vagy nem vagyoni kárt okoznak.

6.3. Az Előfizető jogai az Előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az Előfizetőt megillető kötbér mértéke, az Előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

6.3.1. Az Előfizető jogai az Előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén

Az Előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében az elektronikus hírközlési Szolgáltató kötbérfizetésre köteles, illetve a felhasználó vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével a jelen ÁSZF 6.2. pontjában foglaltak szerint.

Ha a Szolgáltató az Előfizetői szerződésben a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére meghatározott határidőt túllépi, akkor az Előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az Előfizető jogosult a szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az Előfizető elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríteni az Előfizető számára, az Előfizető pedig egyidejűleg köteles a Szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak átadni.

Határozott idejű Előfizetői szerződés esetén rendkívüli felmondás jog illeti meg az Előfizetőt, ha a Szolgáltató a hibabejelentéseit követően a hibát 30 napig nem tudja elhárítani. A határozott idejű szerződés Előfizető általi rendkívüli felmondása esetén a szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

6.3.2. Az Előfizetőt megillető kötbér mértékét, a jogosultság esetei szerint az ÁSZF 6.2.9. a) – h) pontjai határozzák meg.

6.3.3. Előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

Az Előfizető díjreklamációja, kötbérigénye, kártérítési igénye elintézésével kapcsolatos panasza esetén jogosult az ÁSZF 1.5. bekezdésében meghatározott, illetékes hatóság(ok) vizsgálatát kérni.

Az Előfizető a Szolgáltatóval szemben fennálló követelését az elévülési időn belül bíróságon érvényesítheti, az elévülési idő 1 év. Az Előfizetői jogviszonyból eredő esetleges jogvitáknál az ÁSZF 1.5. bekezdése szerinti bíróság illetékes.

Az Előfizető – fentieken túl – a fogyasztó és a vállalkozás közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével,továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (a továbbiakban: fogyasztói jogvita) bírósági eljáráson kívüli rendezése céljából jogosult a lakóhelye, illetve tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testülethez, mint a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testülethez fordulni.

6.3.4. Az Előfizető jogai az Előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az Előfizetőt megillető kötbér mértékére, az Előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módjára vonatkozó rendelkezések az üzleti előfizetők esetében nem kötelező, az eltérő szabályozást az egyedi előfizető szerződés tartalmazhatja.

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

6.4.1. Az ügyfélszolgálat működése

A Szolgáltató az Előfizetők és Felhasználók bejelentéseinek intézésére, panaszaik kivizsgálására és orvoslására, az Előfizetők és felhasználók tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtet, melynek elérhetőségeit jelen ÁSZF 1.2. pontja tartalmazza, naprakészen pedig a Szolgáltató http://www.streamtechnology.hu weboldalán található.

A Szolgáltató központi telefonos ügyfélszolgálata elérhető a legalacsonyabb díjú hívás díjánál nem magasabb díjazású hívhatósággal is.

A telefonos ügyfélszolgálatra érkező Előfizetői bejelentésről a Szolgáltató hangfelvételt készít, amelyet visszakereshető módon – e rendelet 6/2011 NMHH (X. 6.) rendelet 9.§ (6) bekezdésében foglalt eset kivételével – a bejelentés időpontjától számítva legalább két évig megőriz. A személyes adatok védelméről szóló törvény szerinti tájékoztatási kötelezettség teljesítése keretében a Szolgáltató köteles az ügyfélszolgálat által bonyolított telefonos beszélgetésről készített hangfelvételnek az érintett Előfizető általi visszahallgatását – kérésre – a Szolgáltató által biztosított ügyfélszolgálati helyiségben lehetővé tenni.

A hangfelvétel másolatát a Szolgáltató köteles az Előfizető kérelmére 30 napon belül, vagy a Hatóság felhívására a felhívásban megjelölt határidőn belül rendelkezésre bocsátani. Az Előfizető részére Előfizetői bejelentésenként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani.

Az ügyfélszolgálat útján a felhasználó illetve az Előfizető szolgáltatás iránti igényt jelenthet be, szerződést köthet, módosíthat és szüntethet meg, díjfizetést teljesíthet, szüneteltetés iránti igényt

jelenthet be, a szolgáltatással kapcsolatban tájékozódhat és információt kérhet, hibabejelentést tehet, a szoláltatással kapcsolatban szerződésével összefüggésben panasszal élhet.

6.4.2. Az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje

A telefonos ügyfélszolgálaton a Szolgáltató köteles havi átlagban az ügyfélszolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 120 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését is biztosítani.

6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele

A Szolgáltatónál a jelen ÁSZF-ben foglalt szolgáltatások tekintetében tudakozó szolgáltatás nem vehető igénybe.

6.6. Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről

Az Előfizető és a Szolgáltató jogosult a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták ügyében peres és nem peres eljárást kezdeményezni. Az Előfizetői jogviszonyból származó igények elévülési ideje 1 év. A peres eljárásra a felek kikötik a 1.5.4. pontban meghatározott bíróság illetékességét.

Az Előfizető – fentieken túl – a fogyasztó és a vállalkozás közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (a továbbiakban: fogyasztói jogvita) bírósági eljáráson kívüli rendezése céljából jogosult a lakóhelye, illetve tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testülethez, mint a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testülethez , továbbá a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságnál, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz és a Gazdasági Versenyhivatalhoz fordulni. Ezek elérhetőségeit a jelen ÁSZF 1.5. bekezdése tartalmazza

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az Előfizetői szerződésekből eredő követeléseit a Ptk.-ban foglalt rendelkezések betartásával más személynek vagy szervezetnek engedményezze.

7. DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR (VALAMINT A KÉSEDELMI KAMAT, A BEFIZETÉSEK ELSZÁMOLÁSA, A VAGYONI BIZTOSÍTÉK, DÍJTARTOZÁSOK KEZELÉSE)

7.1. Az Előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak

Az Előfizető az Előfizetői szolgáltatásokért az ÁSZF adott szolgáltatásra vonatkozó mellékleteiben meghatározott mértékű díjakat köteles fizetni.

7.1.1. Egyszeri/eseti díjak

Az Előfizető a Szolgáltató egyes nem rendszeres szolgáltatásaiért alkalmanként az alábbi meghatározott mértékű egyszeri illetve adminisztrációs díjakat köteles fizetni, alkalmazásának eseteit az ÁSZF vonatkozó része határozza meg.

7.1.1.1.1. Belépési díj

A szolgáltatás igénybevételének lehetővé tétele érdekében, amennyiben a csatlakozás az igénylőnél nincs kiépítve, az Előfizető belépési díjat köteles fizetni.

A belépési díj egy Előfizetői hozzáférési pont kiépítését, az Előfizető léges bekapcsolását, illetve csillagpontra való rákapcsolását tartalmazza. A belépési díj magában foglalja a vonali csatlakozási pont (port) és az Előfizetői hozzáférési pont (fali csatlakozó) közötti hálózat kiépítését, amennyiben a port és a házátadási pont, illetve a házátadási pont és a fali csatlakozó közötti hálózat hossza kisebb, mint 20-20 méter és együtt sem haladja meg a 40 métert. A csatlakozó hálózat 40 métert meghaladó hossza esetén kiegészítő létesítési díjat kell az Előfizetőnek fizetni.

A kábelvezetés falra és burkolatra rögzítve, kábelcsatorna alkalmazása nélkül történik. Amennyiben földalatti hálózatra kell az Előfizetőt kapcsolni a közterületi alépítmény költségét is tartalmazza a bekapcsolási díj. A díj magában foglalja a kiépítés után a vevőkészülék – műsorcsomag csatornáira való – első behangolásának díját is. A belépési díj megfizetésével az Előfizető nem szerez tulajdonjogot a hálózaton, illetve hálózati szakaszon.

Előfizető belépési díjat fizet minden egyes, külön helyrajzi szám alatt bejegyzett ingatlan után ill. egy helyrajzi szám alatt lévő több ház esetén külön-külön mindegyik után, ahová a szolgáltatást megrendeli.

Belépési díj megfizetésére az Előfizető abban az esetben is köteles, ha a csatlakozás az adott Előfizetői hozzáférési ponton már kiépült, de a szolgáltatás igénybevétele érdekében a rendszerre kapcsolás szükséges. Így például belépési díj fizetendő amennyiben a Szolgáltató a már kiépült rendszeren új szerződés megkötése alapján teljesíti a szolgáltatást.

7.1.1.1.2. Kiegészítő létesítési díj

Egyedi szolgáltatás (hálózatkiépítés) esetén fizetendő díj, melynek mértékéről az igénylő és a Szolgáltató külön megállapodásban rendelkezik.

A Szolgáltató kiegészítő létesítési díjat számít fel
a) Ha az Előfizető hozzáférési pontja a leágazási ponttól több mint 40 m távolságra van,
b) Ha több Előfizetői hozzáférési pont kiépítését kéri,
c) Egyéb Szolgáltatói berendezések/eszközök felszerelését kéri,
d) A Szolgáltatónál alkalmazott technológiától eltérő megoldást igényel az Előfizető,
e) Ha az Előfizető ingatlanán a kábel vezetését nem az optimális, legrövidebb úton kéri, illetve
f) Esztétikai elvárások miatt többletkiépítési igényt támaszt az Előfizető,
g) Az épület megközelíthetősége, speciális építési módja különleges kábelvezetési módozatot kíván meg.

A kiegészítő létesítési díj nem tartalmazza a belépési díjat, amelyet az Előfizető az Előfizetői szerződés alapján fizet. A kiegészítő létesítési díjat a Szolgáltató beruházási költség egységtétele listája alapján kalkulálja.

7.1.1.1.3. Hálózatcsatlakozás mérési díj

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

7.1.1.1.4. Eszköz bevizsgálási díj

Amennyiben az Előfizető rendelkezik a szolgáltatás igénybevételéhez esetlegesen szükséges, végberendezést megelőző eszközzel/átalakítóval és annak használatát kéri; a Szolgáltató csak abban az esetben fogadja el ezen eszköz használatát, amennyiben az a szabványoknak megfelel. Ennek ellenőrzésére eszköz bevizsgálást végez. A Szolgáltató elutasítja az eszköz használatát, ha az Előfizető

tulajdonában lévő eszköz alkalmatlan a szakszerű üzemeltetésre (nem szabványos, stb.). Az eszköz bevizsgálási díjat Előfizetőnek akkor is meg kell fizetnie, ha az eszköz alkalmatlannak minősül a szolgáltatás igénybevételére és a Szolgáltató által kihelyezett eszközt kell használnia.

7.1.1.1.5. Házon kívüli áthelyezés díja, – műszaki megvalósíthatóság esetén, ha nincs kiépített hozzáférési pont

Amennyiben az Előfizető érvényes szerződéssel rendelkezik, tartozása nincs, és a szolgáltatást olyan más Előfizetői hozzáférési ponton kívánja igénybe venni, ahol a Szolgáltató szolgáltatása elérhető, de nincsen kiépített hozzáférési pont a Szolgáltató az Előfizetőt az új szolgáltatási – hozzáférési helyen belépési díj nélkül, áthelyezési díj ellenében a rendszerre kapcsolja.

7.1.1.1.6. Házon kívüli áthelyezés díja, ha van kiépített hozzáférési pont

Amennyiben az Előfizető érvényes szerződéssel rendelkezik, tartozása nincs, és a szolgáltatást olyan más Előfizetői hozzáférési ponton kívánja igénybe venni, ahol a Szolgáltató szolgáltatása elérhető, és van kiépített hozzáférési pont a Szolgáltató az Előfizetőt az új szolgáltatási – hozzáférési helyen belépési díj nélkül, áthelyezési díj ellenében a rendszerre kapcsolja.

7.1.1.1.7. Sürgősségi csatlakozási díj – műszaki megvalósíthatóság esetén

Amennyiben ennek feltételei adottak, a Szolgáltató a kábeltelevízió csatlakozást (kiépítést és/vagy rácsatlakozást) az Előfizető kérésére soron kívül teljesíti. Ez esetben a Szolgáltató az Előfizető kérésének elfogadásától számított 5 napon belül a kiépítést és/vagy rácsatlakozást expressz csatlakozási díj ellenében teljesíti.

7.1.1.1.8. Átírás díja

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés átírásáért egyszeri adminisztrációs díjat számít fel. Az átírás díját az új Előfizetőnek kell megfizetni. Előfizetőnek átírási díjat kell fizetni, pl. tulajdonosváltás, névváltozás, elhalálozás, stb. esetén.

7.1.1.1.9. ÁSZF másolatának díja

Ha Szolgáltató az Előfizető kérése alapján az ÁSZF teljes szövegéről, vagy az Előfizető által megjelölt részeiről másolatot ad át az Előfizetőnek, adminisztrációs díjat számít fel.

7.1.1.1.10. Fizetési felszólító és korlátozásról szóló értesítőlevél kezelési költsége

Az Előfizető köteles megtéríteni a Szolgáltató postai és adminisztrációs költségeit, amely a díjfizetési kötelezettségnek az elmulasztása miatt, illetve a Fizetési felszólító és korlátozásról szóló értesítőlevél kiküldésével kapcsolatban merül fel.

7.1.1.1.11. Felmondólevél kezelési költsége

Az Előfizető köteles a tartozással egyidejűleg megtéríteni a Szolgáltató postai és ismételt adminisztrációs költségeit, amely a díjfizetési kötelezettségnek az elmulasztása miatt, illetve a felmondó levél kiküldésével kapcsolatban merül fel.

7.1.1.1.12. Fizetési meghagyás kezelési költsége

Az Előfizető köteles megtéríteni a Szolgáltató adminisztrációs, illetve eljárási költségeit, amely a díjfizetési kötelezettségnek az elmulasztása miatt, a behajtási folyamat során merültek fel, a tartozással egyidejűleg megtéríteni.

7.1.1.1.13. Csomag módosítás díja

Amennyiben az igénybevett csomag módosítása az Előfizető kérése alapján történik a Szolgáltató díjat jogosult felszámolni. Az Előfizető negyedévente egy alkalommal díjmentesen kérheti csomag módosítását.

7.1.1.1.14. Egyszeri – szüneteltetési díj

Amennyiben a szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, az Előfizető díjfizetésre kötelezett. A szüneteltetés, szüneteltetési havi díjjal és esetenként, egyszeri szüneteltetési díjjal jár. Egyszeri szüneteltetési díjat csak abban az esetben kell fizetni, amennyiben a szolgáltatás kikapcsolásához helyszíni intézkedés szükséges.

7.1.1.1.15. Csökkentett előfizetési/szüneteltetési díj

Amennyiben a szolgáltatás az Előfizető kérésére illetve a szolgáltatás korlátozása miatt szünetel, az Előfizető díjfizetésre kötelezett. A szüneteltetés egyszeri díjjal és szüneteltetési havidíjjal jár. A szüneteltetési havidíj egy összegben esedékes a visszakapcsolást megelőzően.

7.1.1.1.16. Korlátozás megszüntetéséért fizetendő díj (visszakapcsolási díj)

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

7.1.1.1.17. Kiszállási díj

Ha a Szolgáltató az Előfizető kérésére, nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok alapján tett bejelentés miatt, az Előfizetővel egyeztetett időpontban, a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett Előfizetői hozzáférési ponthoz kiszáll, az Előfizető kiszállási díjat köteles fizetni. Különösen ide sorolhatók a hibás készülék és szolgáltatás beállítások, operációs rendszer helyi hibái, tűzfal helytelen beállítása miatti hibák, stb. A díjfizetési kötelezettség az Előfizetőt abban az esetben is terheli, ha a Szolgáltató az Előfizető hibájából az egyeztetett időpontban nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy hibabejelentés esetén, amennyiben a hiba oka az Előfizető érdekkörében merült fel.
Amennyiben Szolgáltató a nem érdekkörében felmerült hiba javítását elvégzi, a kiszállási díjon felül minden megkezdett óra után óradíjat is számláz az Előfizetőnek. Szolgáltató nem köteles az érdekkörében felmerült hiba javítására.
A megrendelésre történő hibajavítás során Szolgáltató javasolhat egy hibaelhárítással foglalkozó céget, a javítással kapcsolatban azonban Szolgáltató nem kerül jogi kapcsolatba az Előfizetővel. A hibajavítás során kizárólag a hibaelhárító cég és az Előfizető között történik üzleti kapcsolat, ezért Szolgáltatót a javítással kapcsolatban semmilyen garancia nem terheli.

Amennyiben az Előfizető kérésére bármilyen munkavégzés folyik, Szolgálattó a kiszállási díjon felül kiszámlázza a Előfizető megrendelésére végzett munka óradíját vagy a végberendezés beállítási díját is.

7.1.1.1.18. Expressz kiszállási díj

Amennyiben ennek feltételei adottak, a Szolgáltató a kiszállást az Előfizető kérésére soron kívül teljesíti. Ez esetben a Szolgáltató az Előfizető kérésének elfogadásától számított hat órán belül a kiszállást expressz kiszállási díj ellenében teljesíti.

7.1.1.1.19. Előfizető megrendelésére végzett munka óradíja

Előfizető megrendelésére végzett munka esetén a kiszállási díjon felül óradíj fizetendő, amely minden megkezdett óra után kerül kiszámlázásra.
Amennyiben Szolgáltató a nem érdekkörében felmerült hiba javítását elvégzi, a kiszállási díjon felül minden megkezdett óra után óradíjat is számláz az Előfizetőnek.

7.1.1.1.20. Végberendezés beállítási díj

Az Előfizető végberendezésen az igényelt szolgáltatás hozzáféréséhez való beállítás miatt fizetendő díj, amely a kiépítést követő első beállítás kivételével minden esetben az Előfizető által fizetendő.

7.1.1.1.21. Javítási díj

Minden Előfizető kötelezettsége, hogy a Szolgáltató által átadott – Szolgáltatói tulajdonú - technikai eszközöket (pl. dekódoláshoz szükséges eszközök, modemek, stb.) szabályszerűen működtesse, állapotát megóvja, a szerződés teljes ideje alatt. Amennyiben az Előfizető ennek a kötelezettségének – neki felróható okból - nem tett eleget és eszköz meghibásodás történik, Szolgáltató jogosult javítási vagy beszerzési kártérítési összeget felszámítani (attól függően, hogy a meghibásodott készülék javítható-e). A javítási és beszerzési ár legmagasabb összegének az igazolható beszerzési ár tekintendő.

7.1.1.1.22. Vizsgálat díja

Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételten jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, azonban a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit (kiszállási díj, valamint a hatóság által a Szolgáltatóval szemben érvényesített további díjat a Szolgáltató jogosult az Előfizetőre áthárítani).

7.1.1.1.23. Kiegészítő eszköz óvadék díja

Bizonyos szolgáltatások igénybe vételéhez szükségesek lehetnek kiegészítő eszközök/berendezések. Ezeket a Szolgáltató az Előfizető ingatlanában helyezi el, a gondos megőrzés biztosítására az Előfizetőtől óvadékot kér. Az óvadék összege a szerződés megszűnését követően – az eszköz/berendezés visszaszolgáltatása ellenében – visszafizetésre kerül.

Amennyiben az Előfizető az eszközt/berendezést nem, vagy nem megfelelő műszaki állapotban szolgáltatja vissza, átalánykártérítést köteles fizetni. A kártérítés összegét a korábban kifizetett óvadék összege csökkenti.

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

7.1.1.1.24. Átalány kártérítés szabálytalan készülék használata esetén

Bizonyos szolgáltatások igénybe vételéhez szükségesek lehetnek kiegészítő eszközök/berendezések. Ezeket a Szolgáltató az Előfizető ingatlanában helyezi el, a gondos megőrzés biztosítására az Előfizetőtől óvadékot kér. Az óvadék összege a szerződés megszűnését követően – az eszköz/berendezés visszaszolgáltatása ellenében – visszafizetésre kerül.

Amennyiben az Előfizető az eszközt/berendezést nem, vagy nem megfelelő műszaki állapotban szolgáltatja vissza, átalány-kártérítést köteles fizetni. A kártérítés összegét a korábban kifizetett óvadék összege csökkenti.

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

7.1.1.1.25. Átalány kártérítés nem szerződésszerű szolgáltatás igénybe vétele esetén, ill. illegális jel továbbadás esetén

Előfizető nem jogosult a részére Szolgáltató által nyújtott szolgáltatást más részére továbbadni. Előfizető az Előfizetői végpontokon kizárólag szabvány szerinti végberendezéseket használhat. Az Előfizető fentieket megszegő magatartása esetén Szolgáltató jogosult a szabványtalan vételezés felderítésért egyszeri – általány kártérítést felszámolni. Az általány kártérítés díj mértéke a ténylegesen igénybe vett, illetve a tovább adott szolgáltatás díj hatszorosa.

7.1.1.1.26. Számlamásolat díja

Amennyiben az Előfizető az eredeti számlát nem kapja meg időben, és a másolatot nem igényli az ÁSZF-ben meghatározott időpontig a Szolgáltatótól, illetve a megsemmisült, elveszett számlájáról másolatot kér, a számlamásolat díját a Szolgáltató jogosult kiszámlázni.

7.1.1.1.27. Számlakimutatási díj: ÁSZF 6.2.8 pontjában meghatározva

7.1.2. Előfizetési, rendszeres és forgalmi díjak)

Az Előfizető az Előfizetői szolgáltatásokért az ÁSZF adott szolgáltatásra vonatkozó mellékleteiben meghatározott mértékű díjakat köteles fizetni.

7.1.3. Díjazási időszakok

A Szolgáltató az előfizetési díjak tekintetében havi díjazási időszakokat alkalmaz. Ettől a felek az Előfizetői szerződésben eltérhetnek. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy akciók keretében, az akció feltételeként egyéb díjazási időszakokat állapítson meg.

7.1.4. Díjcsomagok

A díjcsomagokat az ÁSZF adott szolgáltatásra vonatkozó mellékletei tartalmazzák.

7.1.5. Kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely

követelményt A Szolgáltatónak jogában áll az Előfizetők egyes csoportjai számára az értékesítést elősegítendő, kedvezményes akciót szervezni. A Szolgáltató önállóan dönthet a kedvezményekről, meghatározott idejű, illetve meghatározott területi hatályú akciókról, amelyek keretében a díjakat csökkentheti.

A Szolgáltató jogosult arra, hogy a kedvezményes akcióban történő részvétel feltételeit az ÁSZF rendelkezéseitől eltérően, az Előfizető részére összességében az ÁSZF-nél előnyösebben, az azonos helyzetben levők számára azonos feltételekkel, akciónként eltérően szabályozza. A Szolgáltató ezen akciók nyilvánosságát saját érdekében biztosítja. A Szolgáltató az akció ideje alatt is köteles az Előfizetővel az ÁSZF-nek megfelelő szerződést kötni, ha az Előfizető az akcióban nem kíván részt venni, vagy nem felel meg a meghirdetett feltételeknek.

Akciós kedvezmény lehet különösen, de nem kizárólagosan:
- **a)** a belépési díj mértékének csökkentése vagy részletekben történő kiegyenlítése,
- **b)** valamely egyszeri díj elengedése vagy csökkentése,
- **c)** valamely szolgáltatás terjedelmének növelése, vagy díjmentesen illetve csökkentett díjjal történő, határozott időre szóló biztosítása,
- **d)** egyéb eseti kedvezmény(ek),
- **e)** ajándéksorsolás
- **f)** az a)-e) pontok közül több lehetőség együttese.

Az akció keretében a Szolgáltató a belépési- és a határozott időre igénybe vett szolgáltatás díját összekapcsolhatja.

A Szolgáltató az akcióba bevont földrajzi területet meghatározhatja és/vagy az akcióban részt vevők számát a jelentkezés sorrendjének megtartásával korlátozhatja.

Akció meghirdetése esetén a Szolgáltató a kedvezményes Előfizetői szerződésben jogosult az Előfizető szerződésmódosítási és felmondási jogának gyakorlását meghatározott időre kizárni. Amennyiben az Előfizető ennek ellenére felmondja a szerződést, az adott akciós kiírásban, illetve az Előfizetői szerződésben vagy a hűségszerződésben megjelölt jogkövetkezmények terhelik.

A Szolgáltató jogosult az igénylőt az akcióból kizárni, ha nem felel meg az akciós szabályoknak. A kizárás okai elsősorban az, ha
- **a)** az Előfizető akciós igényével egyidejűleg, illetve az akciót megelőző és követő, pontosan meghatározott időtartam alatt meglévő Előfizetői szerződését felmondja,
- **b)** az Előfizetővel szemben a Szolgáltatónak lejárt díjkövetelése van.

Valamely akció keretében megkötött Előfizetői szerződést a Szolgáltató jogosult nem kedvezményes szerződésként kezelni, ha utóbb kiderül, hogy az Előfizető az igény beadásakor nem felelt volna meg az akciós feltételeknek, azonban ettől ellentétes nyilatkozatával a Szolgáltatót megtévesztette. A Szolgáltató ezen Előfizetőtől a kedvezményt megvonja, a már megkötött Előfizetői szerződést a Felek megegyezése esetén az ÁSZF-nek megfelelően módosítják és az Előfizető a díjkülönbözetet - ha van - megfizeti, vagy ha ilyen megegyezés nem jön létre, a Szolgáltató jogosult a szerződést felmondani és kárát az Előfizetővel szemben érvényesíteni.

Amennyiben az Előfizető valamely ideiglenes akció keretében kötött szerződésben vállalta, hogy valamely szolgáltatást az akcióban meghirdetett feltételekkel valamely határozott ideig igénybe vesz, a meghatározott időtartam alatt az Előfizető általi Előfizetői szerződés felmondása, módosítása, vagy a Szolgáltató által az Előfizető szerződésszegése vagy díjhátraléka miatti felmondás esetén az Előfizető a kapott kedvezményt elveszti. A kedvezmény elvesztése alapján az Előfizető köteles a Szolgáltatónak a kedvezmény elvesztésének időpontjában egy összegben

megfizetni az akciós kedvezmény igénybe vételének időpontjától visszamenőleg az akció nélküli (ÁSZF szerinti) és az akciós díjak (ideértve az igényléskor fizetendő díjakat is) közötti különbözetet, annak - akciós szerződésben meghatározott- kamatával együttesen; vagy az akciós szerződésben meghatározott és vállalt jogkövetkezményeket viselni.

A kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó követelményt a Szolgáltató jelen ÁSZF-ben – minden Előfizetőjére kiterjedően – nem határoz meg, ezeket akciónként, az akció jellegétől függően állapítja meg és erről az akciós kiírásban (reklámban) tájékoztatja az Előfizetőket.

7.1.6. A szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is.

A szerződés megszűnése, módosítása alkalmával esedékessé váló díjakat (amennyiben a Szolgáltató ilyet felszámít) valamint a díjazás feltételeit az Egyedi Előfizetői Szerződés, illetve a hűségszerződés tartalmazza.

7.1.7. A számlázás módja és a díjbeszedés rendje

A Szolgáltató a fizetendő díjakról a tárgyhónapot megelőző hónapban számlát, vagy elektronikus számlát bocsát ki az Előfizető számára, amelyet a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül köteles az Előfizető kiegyenlíteni.

A fizetési határidő nem lehet kevesebb a számla keltétől számított 8 naptári napnál.

Ha az Előfizető a számlát nem kapja meg, úgy ezt a Szolgáltató ügyfélszolgálatának köteles haladéktalanul, de legkésőbb a számlázás tárgyhavának végéig bejelenteni és számlamásolatot igényelni. Az eddig az ideig igényelt számlamásolat kiállítása díjtalan. A megadott határidőn túl igényelt számlamásolatért számlamásolat díjat (ÁSZF 7.1.1.1.26. pont) kell fizetni.

Ha a számlán feltüntetett fizetési határidő munkaszüneti napra esik, a fizetés határidő a következő munkanap.

A Szolgáltató a fel nem számított vagy tévedésből be nem szedett egyszeri és rendszeres díjat vagy költséget az esedékesség napjától számított egy éven belül számlázhatja.

A számla kiegyenlítése elsősorban az Előfizető által az Előfizetői szerződésben megjelölt módon, vagy a jogszabályban megállapított valamennyi fizetési mód igénybevételével történhet. A Szolgáltató az összeg folyószámlájára kerülését ellenőrzi és nyilvántartásában kimutatja, ügyfélszolgálata útján az Előfizetőt érdeklődése esetén befizetéseiről tájékoztatja.

A belépési díjat az Előfizetői szerződés megkötése után fizeti az Előfizető a Szolgáltató számlája alapján. A létesítés feltétele a belépési díj, részletfizetés esetén az első részlet összegének beérkezése. A Szolgáltató kérheti az eredeti feladóvevény, vagy átutalási bizonylat bemutatását annak igazolására, hogy a befizetés megtörtént. Az előfizetési díj a megkezdett szolgáltatás kezdési időpontjától esedékes a Szolgáltató számlája alapján.

A Szolgáltató a szolgáltatással kapcsolatban felmerült díjakról számlát állít ki. Az Előfizető kérésére a Szolgáltató a kiállított számlákról adminisztrációs díj ellenében másolatot készít.

A Szolgáltató számlázási rendszere helyes és zárt, megfelel a mindenkor érvényes pénzügyi és számviteli jogszabályoknak.

A Szolgáltató által kiállított számla a mindenkori jogszabályoknak megfelel, így a Szolgáltató által kiállított számlák aláírás nélkül is érvényesek.

7.1.7.1. Az elektronikus számla

A Szolgáltató az Előfizetővel történő előzetes szerződés alapján, elektronikus úton is bocsáthat ki számlát. Az elektronikus számla legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírással és időbélyegzővel ellátva kerül kibocsátásra. A Szolgáltató a kibocsátott elektronikus számla eredetének hitelességét, tartalmának teljességét, megváltoztathatatlanságát, sértetlenségét, értelmezhetőségét (olvashatóságát), a jogosultak általi hozzáférhetőségét, valamint a jogosulatlan hozzáférés, módosítás, törlés vagy megsemmisítés elleni védelmét a kibocsátáskor és a számla megőrzésére külön jogszabály által előírt időtartam alatt is biztosítja. Az elektronikus számla adóigazolásra alkalmas, tartalmazza mindazon adatokat, amelyeket a papíralapon kibocsátott számla. Az elektronikus számla az Egyedi Előfizetői Szerződésben igényelhető, amennyiben a Szolgáltató biztosítja az elektronikus számla igénybevételének lehetőségét:

Az elektronikus számla igénylésének feltétele, hogy a Szolgáltató az Egyedi Előfiezői Szerződésben biztosítsa az elektronikus számla igénybevételének lehetőségét, továbbá az Előfizető rendelkezzen egy állandó email címmel, amelyre a Szolgáltató az elektronikus számlát elküldheti. Elektronikus számla csak a tárgyhót követő hónaptól igényelhető.

Az elektronikus számlának a megadott e-mail címre történő elküldésekor az elektronikus számla kézbesítettnek minősül. Az Előfizető által megadott e-mail cím valódiságáért és működőképességéért az Előfizető a felelős.

Az Előfizető a részére kibocsátott elektronikus számlákat visszamenőleg is letöltheti az elektronikus ügyfélszolgálatról.

Az elektronikus számlázás esetén a számlázás jellegéből adódóan az Előfizető postai úton számlát és mellékelten befizetési csekket (sárga csekket) nem kap, így a teljesítés banki átutalással, csoportos beszedési megbízással, postai átutalással (rózsaszínű csekken) történhet, valamint a Szolgáltató kizárólag az ügyfélszolgálati helységében elfogad kézpénzes teljesítést is.

Az elektronikus számlázási mód lemondásának feltétele, hogy az Előfizető más alkalmas számlázási módot válasszon, melyet a Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett szolgáltatásokra és az Előfizetői szerződésre tekintettel elfogad.

7.1.8. A díjfizetés és számlázás rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja (kézbesítési vélelem) A Szolgáltató havonta, a tárgyhónapot megelőző hónapban állít ki számlát. Az Előfizető havonta, a számlában feltüntetett határidőig köteles a díjat megfizetni.

A díjfizetési időszakok naptári időszakokra értendők, kivéve, ha az Előfizetői szerződésből más következik.

A Szolgáltatónak jogában áll a számlázási időszakot módosítani. A díjfizetési időszak módosulásáról a Szolgáltató az Előfizetőt jelen Általános Szerződési Feltételekben meghatározott módon értesíti.

A számlák kézbesítésének időpontja elektronikus számla esetében az a nap, amelyen az elektronikus számlát a Szolgáltató az Előfizető által megjelölt e-mail címre megküldi, papír alapú, postai úton kézbesített számla esetén, amelynapon a posta az Előfizetőnek kézbesítette.

A számla kézbesítését vélelmezni kell, ha a Szolgáltató hitelt érdemlően bizonyítani tudja, hogy az elektronikus számlát az Előfizetőnek az általa megjelölt e-mail címre elküldte, vagy a postai úton elküldendő számlalevelet az Előfizető által megadott postacímre címezve a postán feladta vagy a postának kézbesítés céljából átadta. A kézbesítési vélelem megdöntése az Előfizetőt terheli.

7.1.9. Minden egyéb díj

Az egyéb díjat az adott szolgáltatásokra vonatkozó mellékletek tartalmazzák.

7.2. A kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, Előfizetőt érintő eltérések

Az előfizetési díj kiegyenlítésének módját az Előfizető az Előfizetői szerződésben meghatározhatja. A díjfizetés módja lehet:

a) a Szolgáltató által biztosított vagy az Előfizető által indított készpénz átutalási utalvánnyal (csekkel),
b) átutalási megbízás alapján lakossági vagy vállalkozási számláról az Előfizető átutalása,
c) amennyiben a Szolgáltató biztosítani tudja, csoportos beszedési megbízás alapján lakossági folyószámlától pénzintézeti átutalás,

A különböző fizetési módokból adódó, Előfizetőt érintő eltéréseket a Szolgáltató nem határoz meg, azonban fenntartja magának a jogot, hogy akció keretében az egyes fizetési módok választásához az Előfizetőnek kedvezményt adjon, vagy az akcióban való részvétel feltételeként valamely fizetési mód választását írja elő.

7.3. Az akciók és akciós díjak elérhetősége

A Szolgáltatónál futó aktuális akciók és akciós díjak elérhetőek a Szolgáltató ügyfélszolgálatán és honlapján.

7.4. A kártérítési eljárás szabályai

A kártérítési eljárás szabályait az ÁSZF 6.2.11,. 6.2.12. és a 6.2.13. pontjai szabályozzák.

7.5. A kötbér meghatározása, mértéke és módjai

Az Előfizetőt megillető kötbér meghatározását, mértékét és módjait, a jogosultság esetei szerint az ÁSZF 6.2.9. és 6.2.10. pontjai határozzák meg.

7.6. A késedelmi kamat

7.6.1. Az Előfizetőt terhelő késedelmi kamat

A Szolgáltató jogosult késedelmi kamat felszámítására abban az esetben, ha az Előfizető a számlán feltüntetett időpontig a számla összegét nem fizeti meg. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség kezdő napja a számlán feltüntetett fizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg az Előfizető a számla szerinti összeget nem fizeti be. A kamatfizetési kötelezettség akkor is beáll, ha a kötelezett késedelmét kimenti.

Az Előfizetőt alaptalan számlareklamáció esetén – a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig – késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.

7.6.2. A Szolgáltatót terhelő késedelmi kamat

A Szolgáltató a tévesen felszámított és beszedett díjat késedelmi kamattal növelt értékben köteles haladéktalanul visszafizetni. A Szolgáltató késedelmi kamatfizetési kötelezettségének a kezdő napja a számla befizetésének a napja, végső napja, az összeg visszafizetésének napja.

7.6.3. A késedelmi kamat mértéke

A késedelmi kamat mértéke, az Előfizető kamatfizetési kötelezettsége esetén évi 15 %, minden naptári napra lebontva, időarányosan alkalmazva, a Szolgáltató kamatfizetési kötelezettsége estén a Ptk-ban meghatározott mindenkori mértékkel azonos.

7.7. A befizetések elszámolása

A Szolgáltató az Előfizető által teljesített befizetéseket a Ptk. 293. §-a szerinti módon számolja el, így ha az Előfizető kamattal és költséggel is tartozik, és a fizetett összeg az egész tartozás kiegyenlítésére nem elég, azt elsősorban a költségre, azután a kamatra és végül a főtartozásra kell elszámolni. Az Előfizető eltérő rendelkezése hatálytalan.

Ez az eljárás irányadó Szolgáltató Előfizető számára teljesített fizetéseire is.

7.8. A vagyoni biztosíték

A Szolgáltató az esetleges díjhátralék biztosítékaként az Előfizetőtől vagyoni biztosítékot kérhet. Vagyoni biztosíték/Biztosíték lehet pl. ingón vagy ingatlanon alapított jelzálogjog, pénzösszeg letétbe helyezése, vagyoni értékű jog engedményezése stb. melynek összegét. Szolgáltató az eset összes körülményeire tekintettel állapítja meg.

A vagyoni biztosítékot a Szolgáltató jogosult az Előfizetőnek kiállított számlákra elszámolni.

Az Előfizetői jogviszony megszűnése esetén a fel nem használt vagyoni biztosítékot a Szolgáltató köteles 15 napon belül az Előfizetőnek visszafizetni.

7.9. Az Előfizetői jogviszonyból származó Előfizetői díjtartozások kezelése

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői jogviszonyból származó Előfizetői díjtartozások beszedése érdekében a szolgáltatás korlátozása, illetve az Előfizetői jogviszony felmondása helyett vagy mellett külső követeléskezelő segítségét igénybe venni, részére az Előfizetői tartozások mielőbbi rendezése érdekében az Előfizetőre vonatkozó adatokat átadni.

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői követelésállomány egészét vagy egy részét harmadik fél részére értékesíteni vagy engedményezni, és a követelés érvényesítéséhez szükséges Előfizetői adatokat átadni.

8. A TELEFONSZOLGÁLTATÓK ESETÉBEN, A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI

A Szolgáltatónál a jelen ÁSZF-ben foglalt szolgáltatások tekintetében – a szolgáltatások jellegéből adódóan – számhordozási eljárás nem alkalmazható.

9. SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA

9.1. A szerződés időtartama (és a hűségszerződés), valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei

9.1.1. A szerződés időtartama (és a hűségszerződés)

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

A határozott időtartamú Előfizetői szerződés legfeljebb 12 hónapra köthető meg azzal, hogy a szerződés megkötését megelőzően fel kell ajánlani a határozatlan időtartalmú Előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és bemutatni azok részletes feltételeit.

Hűségszerződésnek minősül a határozatlan idejű Előfizetői szerződés mellékleteként megkötött szerződés, amely alapján a Szolgáltató meghatározott kedvezményben részesíti a fogyasztót, Előfizetőt, igénylőt (továbbiakban együttesen: Előfizető) arra való tekintettel, hogy az Előfizető, olyan kötelezettséget vállal a szolgáltatásnak a meghatározott hűségidőszak alatt történő igénybevételére, amelynek megsértése a szerződésben meghatározott jogkövetkezménnyel jár. A hűségszerződés a határozatlan időre kötött Előfizetői szerződések mellett jellemzően az Előfizető részéről meghatározott időre szóló felmondási és szerződés módosítási tilalom vállalását, a Szolgáltató részéről pedig egyszeri vagy meghatározott ideig tartó kedvezmény biztosítását jelenti.

9.1.2. A szolgáltatás nyújtásának feltételei

A szolgáltatás nyújtásának feltételeit részletesen szolgáltatásonként az ÁSZF adott szolgáltatásokra vonatkozó mellékletei tartalmazzák.

9.1.3. A szolgáltatás korlátozásának eseteit és feltételeit az ÁSZF 5.2. bekezdése szabályozza.

9.1.4. A szolgáltatás szünetelésének eseteit és feltételeit az ÁSZF 5.1. bekezdése szabályozza.

9.1.5. A szolgáltatás megszüntetésének esetei és feltételei

9.1.5.1. A határozott idejű szerződés megszűnése

A határozott idejű Előfizetői szerződés megszűnik:

- **a)** a határozott idő leteltével – amennyiben a felek az Előfizetői szerződésben ettől eltérően nem állapodnak meg,
- **b)** a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén,
- **c)** a természetes személy Előfizető halála esetén,
- **d)** a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
- **e)** az Egyedi Előfizetői Szerződésben megjelölt szolgáltatás Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,
- **f)** a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
- **g)** a felek közös megegyezésével,
- **h)** rendkívüli felmondással.

A határozott idejű szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti az Előfizetői szerződéshatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

A meghatározott idő leteltével történő megszűnése esetén a határozott időtartamú szerződés megszűnését megelőzően a Szolgáltató köteles az Előfizetőt legalább 30, de legfeljebb 60 nappal korábban a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű szerződésből hátralévő napok számáról és a szerződés megszűnésének időpontjáról. A felek a határozott időtartamú Előfizetői szerződésben szabadon megállapodhatnak a határozott időtartamú Előfizetői szerződés megszűnését követő új Előfizetői szerződés szerződéses feltételeiről, amely esetben a létrejövő új szerződés csak határozatlan időtartamú lehet. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek. E bekezdésben foglalt rendelkezések alkalmazástól a felek üzleti előfizetők esetén, egyező akarattal eltérhetnek.

A határozott idejű szerződés Szolgáltató általi rendkívüli felmondására ad okot különösen, de nem kizárólagosan, ha

a) Előfizetői okból a szolgáltatás korlátozására kerül sor,
b) az Előfizető a díjfizetési kötelezettségének nem, késedelmesen, vagy csak részben tesz eleget,
c) ha a 9.1.5.5. a)-f) pontjai alapján Szolgáltatói felmondásnak van helye.

Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú Előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést felmondja a határozott időtartam lejárta előtt, a Szolgáltató kizárólag az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet. E bekezdésben foglalt rendelkezések alkalmazástól a felek üzleti előfizetők esetén, egyező akarattal eltérhetnek.

9.1.5.2. A határozatlan idejű szerződés megszűnése

A határozatlan idejű Előfizetői szerződés az alábbi esetekben szűnik meg:

a) valamelyik fél általi felmondással,
b) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén,
c) a természetes személy Előfizető halála esetén
d) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
e) az Egyedi Előfizetői Szerződésben megjelölt szolgáltatás Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,
f) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
g) a felek közös megegyezésével.

A határozatlan idejű szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti az Előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

9.1.5.3. A szerződés felmondásának szabályai az Előfizető részéről

Az Előfizető a határozatlan idejű Előfizetői szerződést írásban, legfeljebb 8 naptári napos felmondási határidővel, indoklás nélkül bármikor jogosult felmondani.

Az Előfizetői szerződés megszűnésének napja az írásbeli felmondásnak a Szolgáltatóhoz való megérkezését követő 8. nap. Az Előfizető a szerződés felmondása esetén jelen ÁSZF 9.1.5.10. bekezdése szerint köteles együttműködni a Szolgáltatóval.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonát képező berendezéseket a szerződés megszűnésekor üzemképes, sértetlen állapotban a Szolgáltató ügyfélszolgálati pontján leadni, illetve együttműködni a Szolgáltató képviselőjével azok leszerelésében.

9.1.5.4. A szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről

Az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondásának ideje – a szerződésszegés és az előfizetési díj nem fizetése miatti felmondás kivételével – nem lehet kevesebb, mint 60 nap.

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben, amennyiben az Előfizetői szerződésben az Előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben köteles megküldeni az Előfizetőnek, amelynek kézbesítése hitelesen igazolható, kivéve, ha az Előfizetőt a felmondásról azért nem így tudja értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a Szolgáltató nem rendelkezik az Előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ebben az esetben az értesítést a Szolgáltató az Eht. 144.§ (4)-(5) bekezdéseiben meghatározott egyéb módon is teljesítheti.

A felmondásnak tartalmaznia kell:
- **a)** a felmondás indokát,
- **b)** a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját,
- **c)** ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását arról, hogy ha az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az Előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.

Az Előfizetői szerződés megszüntetésére akkor kerülhet sor, ha az Előfizető részére a Szolgáltató írásbeli felmondását kézbesítették. A felmondást akkor is kézbesítettnek kell tekinteni, ha a Szolgáltató által az Előfizető utoljára bejelentett nevére és címére küldött tértivevényes levél az „átvételt megtagadta", „nem kereste", a „címzett ismeretlen" vagy „elköltözött" jelzéssel érkezik vissza. Ebben az esetben a szerződés megszűnésének időpontja a visszaérkezéstől számított 3. nap.

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

9.1.5.5. Felmondás Előfizetői szerződésszegés esetén

A Szolgáltató az Előfizető szerződésszegése esetén az Előfizetői szerződést a 9.1.5.4. bekezdésben meghatározott feltételek szerint 15 napos határidővel felmondhatja, ha
- **a)** az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti (azaz az Előfizető a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését veszélyeztető cselekményt követ el, különösen, ha az Előfizető a szolgáltatáshoz használt eszközöket a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, megrongálja.) a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,
- **b)** az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, c) az Előfizető az egyetemes Előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti,
- **c)** az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja,
- **d)** az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is jogosulatlanul veszi igénybe a szolgáltatást, a szolgáltatást harmadik személynek jogellenesen továbbadja,

e) vagy az általa nem megrendelt szolgáltatást jogosulatlanul használja, a kódolt jelet, szolgáltatást feltöri, jogosulatlanul dekódolja vagy a Szolgáltató bármely rendszerét megkísérli feltörni, ellehetetleníteni, ellene „támadást” intéz.

9.1.5.6. A Szolgáltató Előfizetői szerződés felmondása díjtartozás esetén

A Szolgáltató az Előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 8 napon belül sem egyenlítette ki. Ez az az időpont ameddig az Előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a Szolgáltató a szerződést felmondaná. Amennyiben az Előfizető a felmondás közlését követően, de annak hatályba lépését megelőzőn a fizetési kötelezettségét teljesíti a felmondás nem lép hatályba és az Előfizetői szerződés fennmarad. Az Előfizető azonban köteles a Szolgáltató költségét (pl.: felszólító levél kezelési költsége, felmondó levél kezelési költsége) számla ellenében megtéríteni. Az esedékes díjak késedelmes befizetése esetén Előfizető köteles a befizetést igazoló bizonylatot haladéktalanul Szolgáltató számára eljuttatni. Amennyiben befizetést igazoló bizonylat az értesítést tartalmazó felszólító levél postára adását követően kerül bemutatásra vagy megküldésre, úgy az Előfizető a felszólító kezelési költségét is köteles megfizetni.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha

a) a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy 5.000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 5.000 Ft-ot, vagy ha

b) az Előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti,

c) az Előfizető díjfizetési kötelezettségét a második értesítés megtörténtét követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 8 napon belül kiegyenlítette és azt a Szolgáltató felé hitelt érdemlő módon igazolta.

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

9.1.5.8. Ha az Előfizető a felmondási idő alatt a felmondásra okot adó szerződésszegést megszünteti, az Előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul értesíteni. Ha a Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatást a felmondási idő alatt korlátozta, köteles azt haladéktalanul megszüntetni és a szerződés szerinti állapotot visszaállítani.

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

Az Előfizetői szerződés megszűnésekor az Előfizető túlfizetése esetén a Szolgáltató a túlfizetés mértékéig, az Előfizető írásbeli kérésére az abban meghatározott bankszámlaszámra vagy postai címre teljesítve köteles a díjvisszatérítésre.

9.1.5.10. Eljárás a szerződés megszűnése esetén

Az Előfizetői szerződés megszűnése esetén az Előfizető köteles együttműködik a Szolgáltatóval. Az Előfizető köteles továbbá arra, hogy az átadott technikai eszközöket a szerződés megszűnésekor üzemképes, sértetlen állapotban visszaszolgáltassa a Szolgáltatónak. Amennyiben az Előfizető az eszközök visszaszolgáltatására vonatkozó kötelezettségének a szerződés megszűnését követő 8 napon belül nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult a ténylegesen igazolható kárának megtérítésére, vagy a átalány-kártérítést felszámítani.

9.2. Az Előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, vonatkozó jogok

9.2.1. Az Egyedi Előfizetői Szerződés módosítása

A szerződés általában a Felek egyező akaratával módosítható. Az Egyedi Előfizetői Szerződés módosítása írásban, az Előfizetői szerződés megkötésének szabályai szerint történhet. Üzleti Előfizetők esetében a vonatkozó szabályoktól alkalmazása nem kötelező, az eltérő szabályozást az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazhatja.

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

9.2.2. Az ÁSZF módosítása

Az általános szerződési feltételeket – azok jogszabályban meghatározott módosítása esetén a módosítás hatálybalépését 30 nappal megelőzően – nyilvánosságra kell hozni úgy, hogy a Szolgáltató honlapján ingyenesen közzéteszi és az abban foglaltakról a telefonszolgáltatást igénybevételével elérhető ügyfélszolgálat szóbeli tájékoztatást ad, valamint a hatóságnak megküldi.

A Szolgáltató a módosítás hatóságnak történő megküldésének kivételével nem köteles a 9.2 pontban foglaltakat az általános szerződési feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételeket nem érinti.

Az ügyfélszolgálat címének, telefonszámának és nyitva tartási idejének változása esetén a Szolgáltatót nem terhelik a jogszabályban meghatározott, a szerződés módosításához kapcsolódó kötelezettségek, azonban a Szolgáltató ezt a a honlapján, valamint az internetes ügyfélszolgálati címén köteles naprakészen hozzáférhetővé tenni.

Az általános szerződési feltételek Szolgáltató általi egyoldalú módosítása esetén az eljárás az e pontban foglaltaktól eltér, az eljárást a 9.2.3 pont tartalmazza.

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.

9.2.3. A Szolgáltató egyoldalú szerződés módosításának esetei

A Szolgáltató a jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseinek egyoldalú módosítására jogosult, különösen, ha:

- **a)** a Szolgáltató a hálózat műszaki paramétereinek megváltozása vagy egyéb indokolt és szolgáltatással összefüggő üzleti ok miatt az Előfizetői szolgáltatások körét illetve a szolgáltatások igénybe vételének feltételeit kívánja változtatni,
- **b)** a Szolgáltató az általa nyújtott szolgáltatások, szolgáltatási csomagok összetételét, jellemzőit kívánja változtatni az Előfizetői igények vagy a szolgáltatások, szolgáltatási csomagok díjának gazdasági hatása és a szolgáltatások, szolgáltatási csomagok minőségi jellemzői adatainak összevetése alapján,
- **c)** a Szolgáltató a jelen ÁSZF-ben szereplő díjakat meg kívánja változtatni, vagy
- **d)** jogszabályváltozás, hatósági döntés, vagy
- **e)** egyéb, vis maior vagy a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás indokolja,
- **f)** a Szolgáltató érdekkörében felmerült, azaz belső körülményekben bekövetkezett változás esetén (különösen, de nem kizárólagosan a Szolgáltató személyében bekövetkező változás esetén)

9.2.3.1. A Szolgáltató jogosult az általa, mint Szolgáltató által kötött Egyedi Előfizetői Szerződéseket engedményezés, vagy tartozásátvállalás, vagy – amennyiben a Szolgáltató tárgybeli üzletágát harmadik személyre bármely jogcímen átruházza – az Egyedi Előfizetői Szerződéseket az Eht. 132. § (2) bekezdése alapján egyoldalú, az Előfizető hozzájárulása nélkül való módosítása útján átruházni adott harmadik személyre.

9.2.3.2. Nem minősül szerződésmódosításnak, ha a Szolgáltató a kiesett forrást más forrásból jövő jellel pótolja más Szolgáltatónak felróható, vagy egyéb a Szolgáltató érdekkörén kívüli okból.

9.2.4. Ha a Szolgáltató a fentiek szerint jogosult az általános szerződési feltételeket egyoldalúan módosítani, köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az Előfizetőket a 0. bekezdésben foglaltak szerint értesíteni – az őket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt –, kivéve:

- **a)** a 9.2.3. d) pont miatti módosításokat, mely esetben a jogszabályokban foglaltak az irányadók,
- **b)** a 9.2.3. e) pontja miatti módosításokat, mely esetben az Előfizetők értesítésére a Szolgáltató az esemény miatti, az ÁSZF módosítását igénylő intézkedésével egyidejűleg köteles.

9.2.4.1. Az általános szerződési feltételek módosítása tekintetében az Eht. 132. § (4) (az ÁSZF 9.2.5. B)) bekezdésben meghatározott, a 6/2011. (X. 6.) NMHH rendelet 11. § (2) (az ÁSZF 9.2.5. C) bekezdésében részletezett értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

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

9.2.4.2. A 9.2.4.1. bekezdéstől eltérően, a 6/2011. (X. 6.) NMHH rendelet 11. § (3) (az ÁSZF 0. D) bekezdésében meghatározott elektronikus értesítési módokon megküldött és az Eht. 144. § (4) bekezdés a) és c) (az ÁSZF 0. B a) és c)) pontjában meghatározott értesítésnek

a) a módosítások hatálybalépésének időpontját,
b) amennyiben ez lehetséges, pontos utalást az általános szerződési feltételek módosított rendelkezéseire,
c) a közzétett általános szerződési feltételek internetes honlapon történő elérhetőségét,
d) az Előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokra történő utalást kell tartalmaznia.

9.2.4.4 A határozatlan időre kötött előfizetői szerződések tekintetében az Eht. 132. § (2) bekezdés c) pontja, illetve az ÁSZF 9.2.4.c) pont szerinti esetnek 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 határozatlan időre kötött előfizetői szerződés tekintetében a Szolgáltató jogosult a fogyasztói árszínvonal emelkedése esetén a szolgáltatás díjának naptári évenként legfeljebb egyszeri módosítására. E feltétel bekövetkezése esetén a Szolgáltató az Eht. 132. § (2) bekezdés a) pontjában, illetve az ÁSZF 9.2.4.a) pontjában foglaltak szerint jogosult az előfizetői szerződést egyoldalúan módosítani azzal, hogy ezen esetben a díjváltozás mértéke nem haladhatja meg a megelőző naptári évre a Központi Statisztikai Hivatal által megadott tényleges fogyasztói árindex mértékét.

9.2.5. Az Előfizetők értesítése

Ha jogszabály vagy az általános szerződési feltételek valamely esetben az Előfizető értesítését írja elő a Szolgáltató az értesítési kötelezettségnek az ebben a bekezdésben foglaltak szerint tehet eleget.

Az Előfizető értesítése és tájékoztatása történhet telefonon, faxon, postai úton, sms-ben, emailben vagy más elektronikus úton. Amennyiben az Előfizető az igénylés benyújtásakor nem jelölt meg kapcsolattartási elektronikus levélcímet és az igényelt szolgáltatás nem tartalmaz ilyen címet, a Szolgáltató díjmentesen biztosítja azt a létesítés idejére vagy mindaddig, amíg az Előfizető olyan szolgáltatást nem rendel, amely magában foglalja az elektronikus levélcímet. A Szolgáltató az Előfizető által megadott e-mail címet, ennek hiányában az általa biztosított díjmentes e-mail címet veszi alapul az elektronikus értesítésekhez kapcsolattartási e-mail címnek.

A. Amennyiben a Szolgáltató számlalevelet küld az Előfizetőnek, a Szolgáltató köteles a számlalevél mellékletében értesíteni az Előfizetőt.

B. Ha a Szolgáltató a szolgáltatás jellegéből adódóan nem köteles számlalevelet küldeni, illetve ha az értesítés számlalevélben történő teljesítésére azért nincs mód, mert az értesítés jogszabály által előírt időpontja a számlalevél Előfizetőnek történő, Szolgáltató általános szerződési feltételei által meghatározott megküldési időpontját megelőzi, a Szolgáltató választása szerint az értesítési kötelezettségének a következő módon tehet eleget:
a) az Előfizető közvetlen értesítésével az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó módon,
b) elektronikus levélben az Előfizető által e célra megjelölt e-mail címre;
c) egyéb elektronikus hírközlés útján, az internetes honlapon történő közzétételre utalással,
d) az értesítendő Előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a Szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is hozzáférhetővé tenni.

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

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

A d) pont szerinti értesítési módot a Szolgáltató kizárólag az alábbi esetekben alkalmazhatja:
- a hálózat karbantartása, felújítása, cseréje, átalakítása esetén a szünetelést legalább 15 nappal megelőzően,
- vis maior és a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelme miatt jogszabályban előírt szolgáltatás-szüneteltetés estén,
- az ÁSZF Előfizetői szerződést érintő módosítása esetén a változások hatálybalépését megelőző 30 nappal.

Nem alkalmazhatja azonban ezt az értesítési módot, ha az Előfizetői szerződés tárgyát képező szolgáltatásra irányadó az Előfizető által fizetendő előfizetési díjak és egyéb kapcsolódó díjak - beleértve a számhordozással kapcsolatos díjakat és a szerződés megszüntetésekor esedékes díjakat, az Előfizető számára nyújtott kedvezmények, valamint a költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja változik.

C. Elektronikus számla bemutatási rendszer esetén a számlaértesítő elektronikus levél minősül számlalevélnek. Az Előfizetőt
a) a számlaértesítő elektronikus levélben vagy
b) az elektronikus számlában, amennyiben lehetséges a számlaértesítő elektronikus levélben erre történő utalással kell értesíteni.

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

E. Amennyiben az Eht. 144. § (4) bekezdése szerinti elektronikus levélben, SMS-ben vagy MMS-ben történő értesítés megtörténte az Előfizető érdekkörében fennálló körülmény miatt nem állapítható meg, az értesítést – az ellenkező bizonyításáig – a Szolgáltató legalább két alkalommal, legalább 5 napos időközzel megtett kézbesítési kísérletét követő napon úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

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

9.2.6. Az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok

Amennyiben a Szolgáltató az ÁSZF-et a 9.2.3. pontban meghatározottak szerint egyoldalúan módosítja, az Előfizető jogosult a módosítás tárgyában tett Szolgáltatói értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására.

Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú Előfizetői szerződést és a hűségszerződést. Nem mondhatja fel az Előfizető a határozott időtartamú Előfizetői szerződést és a hűségszerződést ilyen esetben akkor, ha az Előfizetői szerződést a határozott időtartalomból eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja a határozott időtartamú Előfizetői szerződést vagy

a hűségszerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

Az ÁSZF Szolgáltató általi módosítása esetén az Előfizető a fentiek szerinti felmondási joga helyett jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződését ugyanattól a naptól hatályosan módosítani.

Amennyiben a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításának következtében Előfizetőt megillető felmondásról szóló tájékoztatásban meghatározott határidőn, de legkésőbb 15 napon belül az Előfizető nem nyilatkozik, továbbá a díj összegére irányuló módosítás esetén az Előfizető a módosított díjat megfizeti, úgy ezen magatartások az Előfizető részéről a módosított feltételek elfogadását jelentik.

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

A nyilatkozattétel elmulasztása – mint ráutaló magatartás – a külön jogszabályban meghatározott esetek kivételével elfogadásnak minősül, ha a felek erről az Egyedi Előfizetői Szerződésben előzetesen megállapodtak.

9.2.7. Kétoldalú szerződésmódosítás - lényeges módosítások esetében

Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire, vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás. Ebben az esetben a Szolgáltató jogosult a szerződés-módosítást kezdeményezni. Az Előfizetői nyilatkozattétel elmulasztása - mint ráutaló magatartás - a külön jogszabályban meghatározott esetek kivételével elfogadásnak minősül.

9.2.8. Díjmódosítás

A szolgáltatás ellenérték (díj) fejében vehető igénybe, a díjazás szabadáras. A Szolgáltató a szabadáras szolgáltatás díját közvetlen költségei és egyéb ráfordításai megtérülésének elemzésével, az igénybevett programcsomag műsorai mennyisége és jellege és a piaci árak vizsgálata alapján köteles megállapítani. A Szolgáltató jogosult az Előfizetői szolgáltatások díját módosítani. A módosításnál figyelembe veszi a hivatalos (KSH által leközölt) előző évi fogyasztói árindex mértékét, továbbá minden olyan tényezőt, amikor a szolgáltatás fenntartásának költségeit befolyásoló tényezők megváltoznak, ideértve különösen, de nem kizárólagosan:

a) a szolgáltatás kapcsolatos üzemeltetési, működési költségek,
b) a hálózatépítés, korszerűsítés, fenntartás költségei,
c) szolgáltatás tartalmának módosítása,
d) jogszabályi, hatósági kötelezettségen alapuló fizetési kötelezettségek megváltozását.

A Szolgáltató díjmódosítás esetén köteles az Előfizetőt az általános szerződési feltételek módosítására vonatkozó előírások megtartásával értesíteni.

Amennyiben a szerződésmódosításra díjváltozás miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása – mint ráutaló magatartás – a külön jogszabályban meghatározott esetek kivételével elfogadásnak minősül, ha a felek erről az Egyedi Előfizetői Szerződésben előzetesen megállapodtak.

9.2.9. Szolgáltatási csomag módosítása

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatási csomagot az Előfizetők előzetes értesítése mellett egyoldalúan megváltoztatni. Szolgáltató a szolgáltatás keretében meglévő termékek (Előfizetői szolgáltatások) változtatása során az Előfizetői igények mellett figyelembe veszi a szolgáltatási díjak gazdasági hatását és a csomagok tartalmi, minőségi, ill. egyéb jellemzőit.

9.2.10. Eltérések egyoldalú módosítás esetén

Az egyoldalú szerződésmódosításra vonatkozó rendelkezések alkalmazása az üzleti előfizetők esetében nem kötelező, az eltérő szabályozást az egyedi Előfizető szerződés tartalmazhatja.

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

9.3.1. Az Egyedi Előfizetői Szerződésnek az Előfizető egyoldalú nyilatkozatával történő módosítására a következő esetekben kerülhet sor:

a) az Előfizető Előfizetői minősége (egyéni, nem egyéni Előfizető) megváltozik,
b) ha az Előfizető módosítani kívánja a fizetési módra vonatkozó nyilatkozatát,
c) ha az Előfizető valamely, a szerződésben szereplő adata, továbbá jogállása, gazdálkodása változik
d) Előfizető átírás címén kérheti a Szolgáltatótól az Előfizető személyének módosítását
e) ha az Előfizető az Előfizetői hozzáférési pont áthelyezését kéri (áthelyezés)
f) az Előfizető kezdeményezi az általa eddig igénybe vett szolgáltatási csomag módosítását másik csomagra

Az Előfizető a szerződésmódosítást kezdeményezhet írásban a Szolgáltató ügyfélszolgálatára eljuttatva.

Az Előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat megváltoztatásának szabályait az ÁSZF 11. bekezdése tartalmazza.

A fizetési mód megváltoztatásnak szabályaira a szolgáltatási csomag módosítására vonatkozó előírások az irányadók.

Az Előfizető szerződésben szereplő adatainak, továbbá jogállásának, gazdálkodásának változásával kapcsolatos módosításra az ÁSZF 11. pontjában foglaltak az irányadók.

9.3.2. Az átírás szabályai:

Előfizető átírás címén, írásban a Szolgáltató által erre rendszeresített hiánytalanul kitöltött és Előfizető által aláírt formanyomtatványon kérheti a Szolgáltatótól az Előfizető személyének módosítását, ha személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás történik.

Átírás esetén az átírás alapjául szolgáló tényekről a korábbi Előfizetőnek és az új Előfizetőnek mindkét fél által aláírva írásban (az Előfizető halála vagy megszűnése miatti átírás esetén az átírást kérő örökösnek vagy jogutódnak) kell nyilatkoznia vagy az átírás okát bírósági végzéssel vagy hagyatékátadó végzéssel kell igazolni.

Az átírás időpontját az átírást kérő felek az átírási kérelemben határozzák meg azzal a feltétellel, hogy az átírási kérelmet legalább 15 nappal a kért időpont előtt kell benyújtani.

Az átírási kérelmet a Szolgáltató a formai követelményeknek megfelelő (beleértve a szükség szerinti mellékletekkel való ellátottságot) kérelem kézhezvételétől számított 15 napon belül köteles teljesíteni, vagy az átírás elutasításáról az Előfizetőt értesíteni. Nem köteles a Szolgáltató az átírást

15 napon belül teljesíteni, ha az átírási kérelemben a kérelmező ennél későbbi időpontot jelölt meg. E rendelkezésektől a Szolgáltató az Előfizető kérésére eltekinthet.

Ha az átírás során a régi és új Előfizetők Előfizetői kategóriája megváltozik, akkor az átírás időpontjától az új Előfizetőnek az új Előfizetői kategóriára vonatkozó előfizetési díjakat kell megfizetnie.

Az Előfizető az Előfizetői hozzáférési pont kiépítése előtt kérheti igénybejelentése (ajánlata) átírását is. Ha a régi és új Előfizető által a hatályos ÁSZF szerint fizetendő díjak eltérnek, a díjkülönbözetet az átíráskor kell rendezni.

A korábbi Előfizető jogutódja – az a személy, akinek javára az átírás történt – a jogelőd szerződésből eredő tartozásaiért és egyéb kötelezettségeiért felelősséggel tartozik és az átírást követő 15 napon belül köteles rendezni jogelődje fennálló tartozását, illetve eleget tenni a szerződésből fakadó elmaradt kötelezettségeinek.

Ha a Szolgáltató az átírás 15 napos határidejét nem tarja be kötbért köteles fizetni.

Az átírás esetén az új Előfizető átírási díjat (ÁSZF 7.1.1.1.8. pont) köteles fizetni, melyről a Szolgáltató számlát állít ki.

9.3.3. Az áthelyezés szabályai:

A helyhez kötött szolgáltatások esetén az Előfizető – írásban, a Szolgáltató által erre rendszeresített hiánytalanul kitöltött és Előfizető által aláírt formanyomtatványon benyújtott – áthelyezési igényére az Előfizetői hozzáférési pontot a Szolgáltató köteles a földrajzi szolgáltatási területén belül áthelyezni.

A Szolgáltató a hiánytalan és a formai követelményeknek is megfelelő (beleértve a szükség szerinti mellékletekkel való ellátottságot) áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezését követő 15 napon belül végzi el az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen időn belül írásban értesíti az igénylőt arról, hogy

a) az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az Előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 3 hónapon belüli időpontban teljesíti,

b) az Előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentést elfogadja és ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 3 hónapot, vagy

c) az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja.

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

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a kérelem benyújtásakor egyeztetett időpont megváltoztatását Előfizetőnél kezdeményezze és Előfizetővel egyeztetve új időpontot jelöljenek meg.

Amennyiben Szolgáltató az a) és b) pontban meghatározott határidőket nem tartja be kötbért köteles fizetni.

Az áthelyezés díját az ÁSZF 7.1.1. pontja tartalmazza.

Az áthelyezési kérelem beadásakor az Előfizető köteles megadni, hogy a szolgáltatási hozzáférési pontot mely címre kéri.

Az áthelyezésre és az átírásra vonatkozó közös szabályok:

Az áthelyezés és az átírás együttes, vagy időben egymáshoz közel eső kérelme nem irányulhat a Szolgáltató jogainak és jogos érdekeinek csorbítására vagy kijátszására, valamint nem eredményezhet olyan helyzetet, hogy az átírás és az áthelyezés eredeti rendeltetésével össze nem egyeztethető módon a szerződés módosítására irányuló előírások megkerülését eredményezze. Ilyen esetben Szolgáltató jogosult az Előfizető kérelmét megtagadni, illetve a szerződés módosítására vonatkozó szabályokat alkalmazni.

A szolgáltatási csomag megváltoztatása:

Az Előfizető a határozatlan időtartamú szerződés időtartama alatt bármikor, írásban (ide értve az e-mailben vagy faxon tett írásbeli nyilatkozatot is) vagy telefonon is kezdeményezheti az igényelt szolgáltatási csomag módosítását. A módosításra irányuló kérelmet írásban vagy telefonon, az ügyfélszolgálaton kell bejelenteni, ahol ezt írásban rögzítik. A szolgáltatási csomag megváltoztatási igényt a Szolgáltató legkésőbb a módosításra irányuló kérelem beérkezését követő 30 napon belül vagy a kérelemben megjelölt időpontot követő 30 napon belül teljesíti.

Nem köteles elfogadni a Szolgáltató az Előfizető szerződésmódosításra irányuló javaslatát, ha az határozott idejű Előfizetői szerződés szolgáltatási csomagjának, vagy hűségszerződésben meghatározott szolgáltatási csomag megváltoztatására irányul.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére vagy valamely általa szervezett ideiglenes akció keretében fentiektől eltérő módosítási igényt is elfogadhat, illetve ajánlhat.

10. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG

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

10.1.1. Az adatkezelés és adat tárolás célja

- **a)** A Szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából kezelheti a felhasználó, illetve Előfizető azonosításához szükséges és elégséges személyes adatot.
- **b)** A Szolgáltató a díjak számlázása céljából kezelheti az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos olyan személyes adatot, amely a díj meghatározásához és a számlázáshoz szükséges és elégséges, így különösen a szolgáltatás igénybevételének időpontjára, időtartamára és helyére vonatkozó adatot.
- **c)** A Szolgáltató a szolgáltatás nyújtása céljából kezelheti az a) és b) pontokban említett azonosító és egyéb személyes adaton túl azon személyes adatot, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges.
- **d)** A Szolgáltató csak úgy választhatja meg és minden esetben úgy üzemeltetheti az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket, hogy biztosítani tudja, hogy személyes adat kezelésére csak akkor kerüljön sor, ha ez a szolgáltatás

nyújtásához és a 2003. évi C. törvényben meghatározott egyéb célok teljesüléséhez elengedhetetlenül szükséges.

e) A Szolgáltató a kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzését követően haladéktalanul törli, ha a Szolgáltatónál valamely az a)-c) pontokban nem említett célból történő adatkezelésre került sor.

f) Az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása nem tehető függővé az igénybevevőnek valamely az a)-c) pontokban nem említett célból történő adatkezeléshez való hozzájárulásától.

g) A személyes adatok védelméről szóló törvényben meghatározott tájékoztatáson kívül a Szolgáltatónak biztosítania kell, hogy a felhasználó az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele előtt és az igénybevétel során bármikor megismerhesse, hogy a Szolgáltató mely adatkezelési célokból milyen személyes adatokat kezel.

h) Az elektronikus hírközlési Szolgáltató értéknövelt szolgáltatások nyújtása, vagy saját üzletszerzés céljából - az Előfizető vagy a felhasználó kifejezett előzetes hozzájárulásával az ilyen szolgáltatások nyújtásához, illetve értékesítéséhez szükséges mértékig és ideig feldolgozhatja a 2003. évi C. törvény 157.§ (2) bekezdés szerinti adatokat. Az elektronikus hírközlési Szolgáltató köteles biztosítani, hogy az Előfizető és a felhasználó a hozzájárulását bármikor visszavonhassa.

Adattovábbítás: ha az adatot meghatározott harmadik személy számára hozzáférhetővé; teszik A 2003. évi C. törvény 157.§ (2) bekezdés szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, a 157.§ (3) bekezdésben meghatározott adatmegőrzési időn belül átadhatók:

a) azoknak, akik az elektronikus hírközlési Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik;

b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére;

c) a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak;

d) az Avtv. 3. § (8) bekezdése szerinti esetben az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv részére.

Az elektronikus hírközlési Szolgáltató - az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából - kérelemre köteles átadni vagy hozzáférhetővé tenni a 2003. évi C. törvény 157.§ (2) bekezdés alapján az elektronikus hírközlési Szolgáltatónál rendelkezésre álló adatokat.

Az elektronikus hírközlési Szolgáltatók a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve a 2003. évi C. törvény 118. § (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosultak a 157. § szerint jogszerűen kezelhető adatok köréből az Előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az adatátadásnak a 157.§ (3) bekezdés szerinti indokáról szóló tájékoztatást másik elektronikus hírközlési Szolgáltatónak átadni vagy attól átvenni, illetőleg - azzal az adattartalommal - közös adatállományt létrehozni.

10.1.2. Az adatkezelés időtartama: a Szolgáltató az adatokat a keletkezéstől az Előfizetői szerződésből az adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig kezelheti.

10.1.3. A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái

Az elektronikus hírközlési Szolgáltató az Előfizetők és a felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az Előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából a 2003. évi C. törvény felhatalmazása alapján a következő adatokat kezelheti:

a) a 2003. évi C. törvény 129. § (5) bekezdés a) pontjában foglalt adatok;

b) az Előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója;

c) az Előfizető címe és az állomás típusa;
d) az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;
e) a hívó és a hívott Előfizetői számok;
f) a hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme, mobil rádiótelefon szolgáltatásnál a szolgáltatást nyújtó hálózat és cella, valamint a szolgáltatás igénybevételekor használt készülék egyedi azonosítója (IMEI), IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók;
g) a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma;
h) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok;
i) tartozás hátrahagyása esetén az Előfizetői szerződés felmondásának eseményei;
j) telefon szolgáltatás esetén az Előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok;
k) az Előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott - így különösen a tulajdonosa által letiltott - Előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok.

A 2003. évi C. törvény 129. § (5) bekezdés a) pontjában foglalt adatok a személyes adatok. Személyes adat: bármely meghatározott természetes személlyel (a továbbiakban: "érintett" vagy "Előfizető") kapcsolatba hozható adat, az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható. A személy különösen akkor tekinthető azonosíthatónak, ha őt - közvetlenül vagy közvetve - név, azonosító jel, illetőleg egy vagy több, fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző tényező alapján azonosítani lehet.

A 2003. évi C. törvény 129. § (5) bekezdés a) pontjában és a 6/2011 NMHH (X. 6.) rendelet 7.§ (1) a) pontjában foglalt felhatalmazás alapján a Szolgáltató által kezelt személyes adatok:
a) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,
b) az Előfizetői hozzáférési pont helye,
c) az Előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
d) egyéni Előfizető esetén az Előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje,
e) korlátozottan cselekvőképes Előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó Előfizetői szerződésben a törvényes képviselő a), c)–d) pont szerinti adatai,
f) nem egyéni Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén az Előfizető pénzforgalmi számlaszáma.

Az Előfizető kifejezett hozzájárulásával a Szolgáltató jogosult egyéb Előfizetői személyes adatok kezelésére is (pl.: kapcsolattartóra vonatkozó személyes és elérhetőségi adatok, e-mail címek stb.). Az Előfizető a hozzájárulását bármikor ingyenesen jogosult visszavonni, amelynek kézhezvételét követően a Szolgáltató köteles a személyes adatokat haladéktalanul törölni.

A Szolgáltató a fenti adatokon túlmenően jogosult a 2003. évi C. törvényben meghatározott célból az törvényben meghatározott adatokat kezelni.

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

10.2.1. Adatbiztonság

Az adatbiztonság keretében Szolgáltató a személyes adatok kezeléséhez a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközök üzemeltetése vonatkozásában garantálja, hogy a kezelt adatok az arra feljogosítottak számára hozzáférhető (rendelkezésre állás), az adatok

hitelessége és hitelesítése biztosított (adatkezelés hitelessége), az adatok változatlanok (adatintegritás), valamint az adatok a jogosulatlan hozzáférés ellen védettek (adat bizalmassága).

A Szolgáltató a megfelelő műszaki, szervezési és szervezeti intézkedésekkel gondoskodik az adatkezelés biztonságának a védelméről, amelynek a keretében felállított védelmi szint az adatkezeléssel kapcsolatban jelentkező kockázatoknak mindenkor megfelelő védelmi szintet képvisel.

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

Szintén az adatbiztonság részét képezi az egyes személyes adatokat is kezelő informatikai rendszereken végzett felhasználói műveletek naplózása. A naplózás mélysége (pontosan milyen műveletre terjed ki a naplózás) rendszerenként eltérő lehet, célja az esetleges visszaélések esetén a felelősség telepíthetőségének elősegítése. Az egyes naplófájlokat a Szolgáltató szisztematikusan felülvizsgálja.

A Szolgáltató adatvédelmi felelőse**:**

Alföldi Sándor
Telefonos elérhetőség: +36 1 275 5200

10.2.2. Az ÁSZF jelen 10. bekezdésében foglalt rendelkezései a Szolgáltató adatkezelési szabályzatának minősülnek azzal, hogy a jelen 10. bekezdésben nem szabályozott kérdésekben a 2003. évi C. törvény és az Avtv. rendelkezései az irányadók.

Az Előfizetőt és a Szolgáltató a fenti jogszabályokban meghatározott jogok illetik, és kötelezettségek terhelik.

11. AZ ELŐFIZETŐI NYILATKOZATOK

11.1. Az Előfizető nyilatkozat tételei

Az Előfizető nyilatkozatait a Szolgáltató székhelyére vagy ügyfélszolgálatára postai úton feladva, illetve a telefonos ügyfélszolgálat útján, vagy a Szolgáltató hivatalos e-mail címére elküldve írásban jogosult megtenni és ilyen módon jogosult azokat visszavonni.

11.2. Az Előfizetői névjegyzékhez történő adatszolgáltatásra vonatkozó nyilatkozat

Ha a felek az Előfizetői szerződést írásban kötik meg, a természetes személy Előfizetőnek a szerződéskötéskor kell nyilatkoznia arról, hogy kívánja-e adatit, és mely adatit kívánja az Előfizetői névjegyzékben feltüntetni.

Ha az Előfizetői szerződést telefonon kötik az Előfizetőnek a telefonos szerződéskötés során kell nyilatkoznia arról, kívánja-e adatit, és mely adatit kívánja az Előfizetői névjegyzékben feltüntetni.

Az Előfizető az Előfizetői szerződés hatálya alatt az erre vonatkozó nyilatkozatot a Szolgáltató székhelyére vagy ügyfélszolgálatára postai úton feladva, illetve a telefonos ügyfélszolgálat útján, vagy a Szolgáltató hivatalos e-mail címére elküldve vonhatja vissza vagy módosíthatja.

11.3. A forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásához való hozzájárulás

A Szolgáltató a jelen ÁSZF-ben foglalt szolgáltatások vonatkozásában helymeghatározó adatokat nem kezel.

11.4. Az értéknövelt szolgáltatások nyújtásához való hozzájárulás

A Szolgáltatónak nincs ilyen jellegű szolgáltatása.

11.5. A szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez való hozzájárulás

Ha a felek az Előfizetői szerződést írásban kötik meg, a természetes személy Előfizetőnek a szerződéskötéskor kell nyilatkoznia arról, hogy az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez hozzájárul-e.

Ha az Előfizetői szerződést telefonon kötik az Előfizetőnek a telefonos szerződéskötés során kell nyilatkoznia arról, hogy az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez hozzájárul-e.

Az Előfizető az Előfizetői szerződés hatálya alatt az erre vonatkozó nyilatkozatot a Szolgáltató székhelyére vagy ügyfélszolgálatára postai úton feladva, illetve a telefonos ügyfélszolgálat útján, vagy a Szolgáltató hivatalos e-mail címére elküldve vonhatja vissza vagy módosíthatja.

11.6. A tételes számla igénylése

Ha a felek az Előfizetői szerződést írásban kötik meg, a természetes személy Előfizetőnek a szerződéskötéskor kell nyilatkoznia arról, hogy igényel-e tételes számlát.

Ha az Előfizetői szerződést telefonon kötik az Előfizetőnek a telefonos szerződéskötés során kell nyilatkoznia arról, hogy igényel-e tételes számlát.

Az Előfizető az Előfizetői szerződés hatálya alatt az erre vonatkozó nyilatkozatot a Szolgáltató ügyfélszolgálatára postai úton feladva, vagy telefonos ügyfélszolgálat útján, vagy a Szolgáltató hivatalos e-mail címére elküldve vonhatja vissza vagy módosíthatja.

11.7. Az előválasztással választott közvetítő Szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok

A Szolgáltatónál a jelen ÁSZF-ben foglalt szolgáltatások tekintetében – a szolgáltatások jellegéből adódóan – közvetítőválasztás nem alkalmazható.

11.8. Az egyéni Előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat

Ha a felek az Előfizetői szerződést írásban kötik meg, a természetes személy Előfizetőnek a szerződéskötéskor kell nyilatkoznia arról, hogy az Előfizetői szolgáltatást egyéni Előfizetőként vagy nem egyéni Előfizetőként kívánja igénybe venni.

Ha az Előfizetői szerződést telefonon kötik az Előfizetőnek a telefonos szerződéskötés során kell nyilatkoznia arról, hogy az Előfizetői szolgáltatást egyéni Előfizetőként vagy nem egyéni Előfizetőként kívánja igénybe venni.

Az Előfizető az Előfizetői szerződés hatálya alatt az erre vonatkozó nyilatkozatot a Szolgáltató székhelyére vagy ügyfélszolgálatára postai úton feladva, vagy telefonos ügyfélszolgálat útján, vagy a Szolgáltató hivatalos e-mail címére elküldve vonhatja vissza vagy módosíthatja.

11.9. A 2011. november 1. napja előtt megtett Előfizetői nyilatkozatok

Az Előfizető 2011. november 1. napja előtt megtett nyilatkozatait a Szolgáltató az Eht. és a 6/2011. (X. 6.) NMHH rendelet szerint érvényesnek és megadottnak tekinti. Erről az Előfizetőt köteles értesíteni és lehetővé tenni, hogy az így vélelmezett jognyilatkozatát visszavonhassa.

12. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI,

Az Előfizetői szerződés megszűnésének eseteit és feltételeit az ÁSZF 9.1.5. pontja tartalmazza.

13. A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI

A Szolgáltatónál a jelen ÁSZF-ben foglalt szolgáltatások tekintetében – a szolgáltatások jellegéből adódóan – közvetítőválasztás nem alkalmazható.

14. AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI

14.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

Az Előfizető köteles a szolgáltatás igénybevétele során az ÁSZF és az Egyedi Előfizetői Szerződés alapján eljárni, jogait jóhiszeműen gyakorolni, kötelezettségeit teljesíteni valamint a Szolgáltatóval együttműködni.

Az Előfizető a hibaelhárítás során köteles a Szolgáltatóval együttműködni, a hibaelhárítás lehetőségét az Előfizetői hozzáférési ponton, valamint az azt magában foglaló ingatlanon biztosítani.

Az Előfizető a szerződés felmondása esetén jelen ÁSZF 9.1.5.10. bekezdése szerint köteles együttműködni a Szolgáltatóval. Az Előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonát képező berendezéseket a szerződés megszűnésekor üzemképes, sértetlen állapotban a Szolgáltató ügyfélszolgálati pontján leadni, illetve együttműködni a Szolgáltató képviselőjével azok leszerelésében.

Ha az Előfizető valamely, a szerződésben szereplő adata, továbbá jogállása, gazdálkodása változik, köteles a változást haladéktalanul, de legkésőbb 8 napon belül azt a Szolgáltatónak írásban bejelenteni.

Az Előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni.

Ha az Előfizető, a tájékoztatási kötelezettségének nem tesz eleget, a Szolgáltató az Előfizető ebből adódó esetleges káráért vagy bármely többletköltségéért a nem tartozik felelősséggel, de az Előfizető a Szolgáltatónak okozott esetleges kárt vagy többletköltséget köteles megtéríteni.

14.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

Az Előfizető a szolgáltatást köteles a rendeltetésszerűen és a jogszabályoknak megfelelően, jóhiszeműen használni, ellenkező esetben a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást a jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint korlátozni, az Előfizetői szerződést felmondani és a nem rendeltetésszerű használatból eredő kárát az Előfizetővel szemben érvényesíteni.

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

A helyben telepített és a szolgáltatás működéséhez szükséges Szolgáltatói berendezések/eszközök áramellátását az Előfizető köteles biztosítani.

Az Előfizető, illetve az ingatlan tulajdonosa a kiépített kábelrendszeren nem szerez tulajdonjogot. Az Előfizető nem válik tulajdonosává a hálózatnak, illetve az érintett hálózati szakasznak, eszközöknek. Előfizető tudomásul veszi, hogy az Előfizetői szerződés megszűnése nem minősül a Szolgáltató részéről tulajdonnal való felhagyásnak, az ingatlanon belüli hálózati rész és az ott lévő eszközök feletti tulajdonjogát Szolgáltató ellenkező kifejezett nyilatkozatáig fenntartja.

Az Előfizető a szerződés felmondása esetén jelen ÁSZF 9.1.5.10. bekezdése szerint köteles együttműködni a Szolgáltatóval. Az Előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonát képező berendezéseket a szerződés megszűnésekor üzemképes, sértetlen állapotban a Szolgáltató ügyfélszolgálati pontján leadni, illetve együttműködni a Szolgáltató képviselőjével azok leszerelésében.

Az Előfizető köteles továbbá arra, hogy az átadott technikai eszközöket a szerződés megszűnésekor üzemképes, sértetlen állapotban visszaszolgáltassa a Szolgáltatónak. Amennyiben az Előfizető az eszközök visszaszolgáltatására vonatkozó kötelezettségének a szerződés megszűnését követő 8 napon belül nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult a ténylegesen igazolható kárának megtérítésére, vagy átalány-kártérítést felszámítani.

Az Előfizető a jelen ÁSZF-ben meghatározott elállási joga gyakorlása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríteni az Előfizető számára, az Előfizető pedig egyidejűleg köteles a Szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak átadni.

A Szolgáltató nem felelős a hálózat Előfizetői hozzáférési pontot követő szakaszának vagy az Előfizető végberendezésének bármilyen beállítási hibájáért, meghibásodásáért, részben vagy egészben való vételi alkalmatlanságáért. Az esetleges készülékhiba elhárítása vagy a vevőkészülék vételre alkalmassá tételére a Szolgáltató nem köteles, azok elvégzésére külön díjazásért vállalkozhat, mely költségek az Előfizetőt terhelik. A végberendezés hibájára, alkalmatlanságára vagy hiányára való hivatkozással az Előfizető nem mentesül az előfizetési díj megfizetése alól. Szolgáltató nem felel azért, ha az Előfizetői végberendezés korszerűtlensége vagy technikai jellemzője vagy egyéb sajátossága miatt nem alkalmas a szolgáltatás teljes körű igénybevételére.

14.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás

Ha az Előfizető valamely, a szerződésben szereplő adata, továbbá jogállása, gazdálkodása változik, köteles a változást haladéktalanul, de legkésőbb 8 napon belül azt a Szolgáltatónak írásban bejelenteni.

Az Előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni. Ha az Előfizető a tájékoztatási kötelezettségének nem tesz eleget a Szolgáltató az Előfizető ebből adódó esetleges káráért vagy bármely többletköltségéért a nem tartozik felelősséggel, de az Előfizető a Szolgáltatónak okozott esetleges kárt vagy többletköltséget köteles megtéríteni.

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

A Szolgáltató honlapján www.banknet.hu oldalon található tájékoztató és linkgyűjtemény segíti az előfizetőket a kiskorúak védelmére vonatkozóan a legcélravezetőbben eljárni.

16. MŰSORTERJESZTÉSI MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK ÉS KIEGÉSZÍTŐ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA

Műsorterjesztési szolgáltatás esetén az egyes díjcsomagokba tartozó médiaszolgáltatások felsorolását a Szerződés-összefoglaló, valamint az ÁSZF mindenkori 4. sz. melléklete tartalmazza.

I. MELLÉKLET:

1. SZOLGÁLTATÁS MEGHATÁROZÁSA, CSATORNAKIOSZTÁS

1.1. DVB-C szolgáltatás leírása

A meglévő analóg KTV szolgáltatás helyén digitális fejállomással, műsorújsággal kibővített szolgáltatást nyújtunk, melyben SD és HD csatornák is megtalálhatóak. Igénybevételéhez vagy arra alkalmas televíziókészülék kell, vagy Set-Top-box, melyet a régi készülékével kell összekapcsolni az Előfizetőnek.

1.2. IPTV szolgáltatás leírás

Internet alapú TV szolgáltatás, melyet kizárólag a Szolgáltató által biztosított box-szal lehet nézni, ezen kívül minden más paraméterben megegyezik a DVBC szolgáltatással.

1.3. DVB-C csatornakiosztás

Sorszám	Csatorna	Felbontás	Csomag		
1	M1	HD	1-es csomag	2-es csomag	3-as csomag
2	M2	HD			
3	Duna	HD			
4	M4	HD			
5	DunaWorld	HD			
6	M5	HD			
7	ATV	SD			
8	TV2	SD			
9	RTL Klub	SD			
10	Viasat3	SD			
11	Moziverzum	SD			
12	NatGeo	SD			
13	Muzsika Tv	SD			
14	TV2	HD			
15	Super TV2	HD			
16	Prime	SD			
17	RTL Klub	HD			
18	RTL 2	HD			
19	RTL Gold	SD			
20	Cool	HD			
21	Mozi+	HD			
22	Filmmánia	SD			
23	Film+	HD			
24	Viasat6	SD			
25	Fem3	SD			
26	TV4	HD			
27	Izaura Tv	SD			
28	Paprika Tv	HD			
29	TV2 Séf	SD			
30	Hír Tv	HD			
31	CNN	SD			
32	Cartoon network	SD			
33	Spektrum	HD			
34	Arena 4	HD			
35	Match 4	HD			
36	Magyar Mozi TV	HD			
37	Sport 1	HD			
38	Sport 2	HD			
39	Fishing & Hunting	HD			
40	Kölyökklub	HD			
41	CBS Reality	SD			
42	ARD	SD			
43	Pro7	SD			
44	Rai 1	SD			
45	ATV	HD			
46	ATV Spirit	SD			

47	Jocky TV	SD
48	Viasat3	HD
49	RTL+	SD
50	TV2 Comedy	SD
51	Epic Drama	SD
52	FilmCafe	HD
53	AXN	HD
54	AXN Crime / Viasat Film	SD
55	Viasat2	SD
56	AMC	HD
57	Moziverzum	HD
58	Galaxy4	HD
59	Story4	HD
60	Film4	HD
61	TV2 Kids	SD
62	JimJam	SD
63	Boomerang	SD
64	Minimax	SD
65	Disney Channel	SD
66	Bonum	SD
67	Neshama Tv / Hatoscsatorna	SD
68	Life Tv	HD
69	Fit HD	HD
70	Spektrum home	HD
71	Ozone TV	HD
72	BBC Earth	HD
73	Discovery	HD
74	Viasat Explore	HD
75	Viasat History	HD
76	Viasat Nature	HD
77	NatGeo	HD
78	History	HD
79	Eurosport 1	HD
80	Eurosport 2	HD
81	Spíler1	HD
82	Spíler2	HD
83	Aréna4	HD
84	Zenebutik	SD
85	Sláger Tv	SD
86	Sorozatklub	SD
87	RTL Otthon	HD
88	ZDF	SD

IPTV csatornakiosztás

Nr	Csatorna	Felbontás	Csomag	
1	M1	HD	Minimum csomag	Alap csomag
2	M2	HD		
3	Duna	HD		
4	M4	HD		
5	DunaWorld	HD		
6	M5	HD		
7	ATV	SD		
8	TV2	SD		
9	RTL Klub	SD		
10	Viasat3	SD		
11	Moziverzum	SD		
12	NatGeo	SD		
13	Muzsika Tv	SD		
14	TV2	HD		
15	Super TV2	HD		
16	Prime	SD		
17	RTL Klub	HD		
18	RTL 2	HD		
19	RTL Gold	SD		
20	Cool	HD		
21	Mozi+	HD		
22	Filmmánia	SD		
23	Film+	HD		
24	Viasat6	SD		
25	Fem3	SD		
26	TV4	HD		
27	Izaura Tv	SD		
28	Paprika Tv	HD		
29	TV2 Séf	SD		
30	Hír Tv	HD		
31	CNN	SD		
32	Cartoonnetwork	SD		
33	Spektrum	HD		
34	Arena 4	HD		
35	Match 4	HD		
36	Fishing & Hunting	HD		
37	CBS Reality	HD		
38	Magyar Mozi TV	HD		
39	Moziklub	SD		

40	Kölyökklub	HD
41	ARD	SD
42	Pro7	SD
43	Rai 1	SD
44	ATV	HD
45	ATV Spirit	SD
46	Jocky TV	SD
47	RTL+	SD
48	TV2 Comedy	SD
49	Epic Drama	SD
50	FilmCafe	HD
51	AXN	HD
52	AMC	HD
53	Moziverzum	HD
54	Galaxy4	HD
55	Story4	HD
56	Film4	HD
57	TV2 Kids	SD
58	JimJam	SD
59	Boomerang	SD
60	Minimax	SD
61	Disney Channel	SD
62	Bonum	SD
63	Neshama Tv	SD
64	Life Tv	HD
65	Fit HD	HD
66	Spektrum home	HD
67	Ozone TV	HD
68	BBC Earth	HD
69	Discovery	HD
70	Viasat Explore	HD
71	Viasat History	HD
72	Viasat Nature	HD
73	NatGeo	HD
74	History	HD
75	Eurosport 1	HD
76	Eurosport 2	HD
77	Spíler1	HD
78	Spíler2	HD
79	Aréna4	HD
80	Zenebutik	SD
81	Sláger Tv	SD
82	ZDF	SD
83	Sorozatklub	SD
84	Kölyökklub	HD

2. IGÉNYBEVÉTEL KORLÁTAI –

2.1. A szolgáltatás Magyarország teljes területére vonatkozik, de az aktuális műszaki megvalósulás függvényében. A szolgáltatás kizárólag Budapest, XI. kerületében az Október 23 utca, Szerémi út, Hamzsabégéi út egyes szakaszin érhező. A műszaki megvalósíthatóságot Szolgáltató minden esetben előzetes, helyszíni méréssel állapítja meg.

3. MINŐSÉGI PARAMÉTEREK, RENDELKEZÉSRE ÁLLÁS

A Szolgáltató által mért minőségi mutatók meghatározásait az ÁSZF 4.1.1. pontja tartalmazza. A szolgáltatásra vonatkozó minőségi mutatók értékei az alábbiak:

MINŐSÉGI MUTATÓ MEGNEVEZÉSE	ÉRTÉK
Új hozzáférés létesítési idő:	<= 15 nap
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje:	<= 72 óra
Számlapanasz (díjreklamációk) kivizsgálási és elintézési ideje:	<= 30 nap
A szolgáltatás rendelkezésre állása (RA):	>= 95 %
Kezelő, hibafelvevő (a szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének) válaszideje 120 másodpercen belül:	>=75 %

A sávszélességekre vonatkozó változások elérhetőek az egy díjcsomagoknál az árlistában.

4. EGYSZERI / ESETI DÍJAK

Az Egyszeri / eseti díjak részletes meghatározását az ÁSZF 7.1.1. pontja tartalmazza.

LÉTESÍTÉSSEL KAPCSOLATOS DÍJAK		Nettó	Áfa 27%	Bruttó
1	Belépési díj (határozatlan idejű szerződésnél)	20 000 Ft	5 400 Ft	25 400 Ft
2	Kiegészítő létesítési díj:	egyedi		
3	Hálózatcsatlakozás mérési díj minden 10. megkezdett hozzáférési pontonként	4 500,00 Ft	1 215,00 Ft	5 715,00 Ft
4	Eszközbevizsgálási díj	1 800,00 Ft	486,00 Ft	2 286,00 Ft
5	Házon kívüli áthelyezés - műszaki megvalósíthatóság esetén (ha nincs kiépített hozzáférési pont)	9 010,00 Ft	2 432,70 Ft	11 442,70 Ft
6	Házon kívüli áthelyezés (ha van kiépített hozzáférési pont)	4 500,00 Ft	1 215,00 Ft	5 715,00 Ft
7	Sürgősségi csatlakozási díj - műszaki megvalósíthatóság esetén	4 500,00 Ft	1 215,00 Ft	5 715,00 Ft
ADMINISZTRÁCIÓS DÍJAK		Nettó	Áfa 27%	Bruttó
8	Átírás díja	2 700,00 Ft	729,00 Ft	3 429,00 Ft
9	ÁSZF másolatának díja oldalanként	43,00 Ft	11,61 Ft	54,61 Ft
10	Fizetési felszólító és korlátozásról szóló értesítőlevél kezelési költsége	450,00 Ft	121,5 Ft	571,5 Ft
11	Felmondó levél kezelési költsége	1 800,00 Ft	486,00 Ft	2 286,00 Ft
12	Fizetési meghagyás kezelési költsége	5 630,00 Ft	1 520,10 Ft	7 150,10 Ft

13	**Csomag módosítás díja (évente egy alkalommal díjmentes)**	**5 400,00 Ft**	**1 458,00 Ft**	**6 858,00 Ft**
14	**Egyszeri - szüneteltetési díj**	**4 500,00 Ft**	**1 215,00 Ft**	**5 715,00 Ft**
15	**Csökkentett előfizetési / szüneteltetési díj**	**1 350,00 Ft**	**364,50 Ft**	**1 714,50 Ft**
16	**Korlátozás megszüntetéséért fizetendő díj**	**3 600,00 Ft**	**972,00 Ft**	**4 572,00 Ft**
17	**Kiszállási díj**	**91 60,00 Ft**	**24 73,00 Ft**	**11 633,00 Ft**
19	**Előfizető megrendelésére végzett munka óradíja**	**2 700,00 Ft**	**729,00 Ft**	**3 429,00 Ft**
20	**Végberendezés beállítási díj**	**901,00 Ft**	**243,27 Ft**	**1 144,27 Ft**
21	**Javítási díj szabálytalan készülék használata esetén**	**egyedi**		
22	**Vizsgálat díja**	**egyedi**		
23	**Kiegészítő eszköz óvadék díja**	**1 800,00 Ft**	**486,00 Ft**	**2 286,00 Ft**
24	**Átalány kártérítés szabálytalan készülék használata esetén**	**1 800,00 Ft**	**486,00 Ft**	**2 286,00 Ft**
25	**Átalány kártérítés nem szerződésszerű szolgáltatás igénybe vétele esetén, ill. illegális jel továbbadás esetén**	**egyedi**		
26	**Számlamásolat díja**	**905,00 Ft**	**244,35 Ft**	**1 149,35 Ft**
27	**Számlakimutatás**	**905,00 Ft**	**244,35 Ft**	**1 149,35 Ft**

5. ELŐFIZETÉSI, RENDSZERES ÉS FORGALMI DÍJAK

5.1. Előfizetési és forgalmi díjak DVB-C szolgáltatás esetén

Csomag neve	Havidíj (27% ÁFÁ-t tartalmaz)
1-es csomag	Listaár: 7.500,- Ft Kedvezményes ár: 2 150,- Ft
2-es csomag	Listaár: 8.500,- Ft Kedvezményes ár: 4 300,- Ft
3-as csomag	Listaár: 9.500,- FT Kedvezményes ár: 6 320,- Ft

5.2. Előfizetési és forgalmi díjak IPTV szolgáltatás esetén

Csomag neve	Havidíj (27% ÁFÁ-t tartalmaz)
Minimum	Listaár: 8.800,- Ft Kedvezményes ár: 4 840,- Ft
Alap	Listaár: 9.900,- Ft Kedvezményes ár: 6 320,- Ft