

Az
IntelliHome Távközlési Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság
székhelye: H-2142 Nagytarcsa, Déri Miksa u. 4.

2014. február 27. napján kelt

Általános Szerződési Feltételei

- **Digitális IP technológián alapuló televízió műsorelosztás szolgáltatásra,**
- **Digitális IP technológián alapuló rádió műsorelosztás szolgáltatásra,**
- **Helyhez kötött Internet szolgáltatásra,**
- **IP technológián alapuló helyhez kötött telefonszolgáltatásra és**
- **Nomadikus beszéd célú szolgáltatásra**

Hatályos 2022. november 01-től

Tartalomjegyzék

1./ ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG	5
1.1./ A SZOLGÁLTATÓ NEVE ÉS CÍME	5
1.2./ A SZOLGÁLTATÓ KÖZPONTI ÜGYFÉLSZOLGÁLATÁNAK ELÉRHETŐSÉGEI (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG, NYITVATARTÁSI IDŐ) ÉS ANNAK A HELYNEK, ELÉRHETŐSÉGNEK A MEGNEVEZÉSE, AHOL EGYÉB ÜGYFÉLSZOLGÁLTATÁNAK ELÉRHETŐSÉGEI NAPRAKÉSZEN MEGISMERHETŐK.....	5
1.3./ A SZOLGÁLTATÓ HIBABEJELENTŐJÉNEK ELÉRHETŐSÉGEI	5
1.4./ A SZOLGÁLTATÓ INTERNETES HONLAPJÁNAK CÍME	5
1.5. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE	5
2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI	7
2.1. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, AZ 5. § (2) BEKEZDÉSE SZERINTI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE IRÁNYULÓ AJÁNLAT TARTALMI ELEMEI.....	7
2.2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ELŐFIZETŐI ADATOK LISTÁJA.....	11
2.3./ AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ESETLEGES IDŐBELI, SZEMÉLYI, TÁRGYI ÉS EGYÉB KORLÁTAI	13
2.4./ AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉRE, VAGY HÁLÓZATI VÉGPONTHOZ, HÁLÓZATHOZ TÖRTÉNŐ CSATLAKOZÁSÁRA ÉS A SZOLGÁLTATÁS MEGKEZDÉSÉRE VÁLLALT HATÁRIDŐ	15
2.5. MOBIL INTERNET-HOZZÁFÉRÉS, MOBIL RÁDIÓTELEFON, MŰHOLDAS, VALAMINT FÖLDFELSZÍNI DIGITÁLIS MŰSORTERJESZTÉSI SZOLGÁLTATÁST NYÚJTÓ SZOLGÁLTATÓK ESETÉN A 8. § (2) BEKEZDÉSÉBEN MEGHATÁROZOTT FELMONDÁS FELTÉTELEI.	17
3./ AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA:	17
3.1./ A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA	17
3.1.1./ <i>Vezetékes műsorelosztási szolgáltatás (televízió és rádió), valamint kiegészítő digitális szolgáltatás</i>	<i>18</i>
3.1.2./ <i>Helyhez kötött Internet hozzáférés-, ellátás szolgáltatás</i>	<i>20</i>
3.1.3./ <i>Telefon szolgáltatások.....</i>	<i>22</i>
3.1.4./ <i>Tápellátás biztosítása</i>	<i>24</i>
3.2./ A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVEHETŐSÉGÉNEK FÖLDRAJZI TERÜLETE,.....	24
3.3. A SEGÉLYHÍVÓ SZOLGÁLTATÁSOKHOZ ÉS A HÍVÓ HELYÉRE VONATKOZÓ INFORMÁCIÓHOZ VALÓ HOZZÁFÉRÉS ÉS AZOK HASZNÁLATÁRA VONATKOZÓ LEÍRÁS	25
3.4./ TÁJÉKOZTATÁS ARRÓL, HOGY A SZOLGÁLTATÁS EGYETEMES SZOLGÁLTATÁS-E	25
3.5./ A SZOLGÁLTATÓ FELELŐSSÉGI HATÁRÁT JELENTŐ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT HELYE;.....	25
3.5.1./ <i>Vezetékes műsorelosztási szolgáltatás (televízió és rádió), valamint kiegészítő digitális szolgáltatás</i>	<i>25</i>
3.5.2./ <i>Helyhez kötött Internet hozzáférés-, ellátás szolgáltatás</i>	<i>25</i>
3.5.3./ <i>Telefon szolgáltatások.....</i>	<i>25</i>
4./ AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA	26
4.1./ AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS AZ ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉNEK AZ ELŐFIZETŐK ÉS FELHASZNÁLÓK VÉDELMEVEL ÖSSZEFÜGGŐ KÖVETELMÉNYEIRŐL, VALAMINT A DÍJAZÁS HITELESSÉGÉRŐL SZÓLÓ NMHH RENDELETBEN MEGHATÁROZOTT EGYEDI, TOVÁBBÁ A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL ÖNKÉNT VÁLLALT EGYEDI SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEINEK CÉLÉRTÉKEI,	26
4.2./ AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÓ HÁLÓZATÁBAN FORGALOMMÉRÉST, IRÁNYÍTÁST, MENEDZSELÉST ALKALMAZ, ÉS EZ HATÁSSAL VAN A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉRE, VAGY AZ ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁS ÚTJÁN ELÉRHETŐ MÁS SZOLGÁLTATÁSOKHOZ, TARTALMAKHOZ, ALKALMAZÁSOKHOZ TÖRTÉNŐ HOZZÁFÉRÉSRE, AZ ERRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK RÉSZLETES ISMERTETÉSE.....	27
4.3./ TÁJÉKOZTATÁS AZON INTÉZKEDÉSRŐL, AMELYEKET A SZOLGÁLTATÓ A HÁLÓZAT ÉS A SZOLGÁLTATÁS BIZTONSÁGÁT ÉS A HÁLÓZAT EGYSÉGÉT BEFOLYÁSOLÓ ESEMÉNYEKKEK ÉS FENYEGETÉSEKKEK, VALAMINT SEBEZHETŐ PONTOKKAL KAPCSOLATBAN TEHET	27
4.4./ AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI	27
5./ A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA, FELFÜGGESZTÉSE	30
5.1. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSÉNEK ESETEI, FELTÉTELEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELTETÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELÉS ESETEI, ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTEKE.....	31

5.2./ AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK, ÍGY KÜLÖNÖSEN AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL INDÍTOTT VAGY AZ ELŐFIZETŐNÉL VÉGZŐDTETETT FORGALOM KORLÁTOZÁSÁNAK, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI VAGY MÁS JELLEMZŐI CSÖKKENTÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, TOVÁBBÁ MEGVALÓSÍTÁSÁNAK MÓDJAI	33
5.3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS FELFÜGGESZTÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI.....	35
6./ ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAEHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK:.....	36
6.1./ A HIBABEJELENTÉSEK KEZELÉSE, FOLYAMATA, A VÁLLALT HIBAEHÁRÍTÁSI HATÁRIDŐ, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉRE ÉS A HIBAEHÁRÍTÁSÁRA VONATKOZÓ ELJÁRÁS.....	36
6.2./ AZ ELŐFIZETŐ JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN	39
6.3./ AZ ELŐFIZETŐI PANASZOK KEZELÉSE, FOLYAMATA (DÍJRELKAMÁCIÓ, KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK INTÉZÉSE)	41
6.4./ AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLTATÓ MŰKÖDÉSE, AZ ÜGYFELEK SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL VÁLLALT KISZOLGÁLTÁSI IDEJE,	43
6.5./ A TUDAKOZÓ SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE.....	46
6.6./ TÁJÉKOZTATÁS A SZOLGÁLTATÁSSAL ÖSSZEFÜGGŐ JOGVITÁK PERES ÉS PEREN KÍVÜLI KEZDEMÉNYEZÉSÉNEK LEHETŐSÉGÉRŐL ÉS FELTÉTELEIRŐL, A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETHEZ VALÓ FORDULÁS JOGÁRÓL, AZ ELJÁRÁSRA JOGOSULT HATÓSÁGOK, BÉKÉLTETŐ TESTÜLET ÉS EGYÉB SZERVEZETEK MEGNEVEZÉSE, ELÉRHETŐSÉGEIK (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG) FELTÜNTETÉSE;.....	47
7./ DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR:	48
7.1./ 48 AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOKÉRT FIZETENDŐ DÍJAK MEGHATÁROZÁSA, MÉRTÉKE, ENNEK KERETÉBEN AZ EGYSZERI, RENDSZERES ÉS FORGALMI DÍJAK, A 20/A. § SZERINTI INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁST IS TARTALMAZÓ SZERZŐDÉS ESETÉN KÜLÖN FELTÜNTETVE AZ INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS DÍJÁT, DÍJAZÁSI IDŐSZAKOK, DÍJCSOMAGOK, HIBAJAVÍTÁSHOZ KAPCSOLÓDÓ DÍJAK, KEDVEZMÉNYES FELTÉTELEKRE VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK, IDEÉRTVE A KEDVEZMÉNY IGÉNYBEVÉTELÉHEZ SZÜKSÉGES MINIMÁLIS HASZNÁLATRA VAGY IDŐTARTAMRA VONATKOZÓ BÁRMELY KÖVETELMÉNYT, AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZÜNÉSE, MÓDOSÍTÁSA, A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA ALKALMÁVAL ESEDÉKESSÉ VÁLÓ DÍJAK, DÍJAZÁSI FELTÉTELEK, IDEÉRTVE A VÉGBERENDEZÉSSSEL KAPCSOLATOS KÖLTSÉGSZÁMÍTÁST, DÍJ VISSZATÉRÍTÉSI KÖTELEZETTSÉGET IS, A DÍJFIZETÉS ÉS SZÁMLÁZÁS MÓDJA, RENDSZERESSÉGE, A SZÁMLÁK KÉZBESÍTÉSÉNEK IDŐPONTJA, MINDEN EGYÉB DÍJ.	48
7.2./ A KÍNÁLT DÍJFIZETÉSI MÓDOK, A KÜLÖNBÖZŐ FIZETÉSI MÓDOKBÓL ADÓDÓ, ELŐFIZETŐT ÉRINTŐ ELTÉRÉSEK, ...	53
7.3./ AZ AKCIÓK ÉS AKCIÓS DÍJAK ELÉRHETŐSÉGE,.....	53
7.4./ AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR MEGHATÁROZÁSA, MÉRTÉKE ÉS A KÖTBÉR FIZETÉS MÓDJAI	54
8./ A SZÁMHORDOZÁSSAL, A SZÜNETMENTES SZOLGÁLTATÓVÁLTÁSSAL, A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁSOK RÉSZLETES SZABÁLYAI;.....	55
8.1. A TELEFONSZOLGÁLTATÓK ESETÉBEN A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI	55
8.2. INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÓK ESETÉBEN A SZÜNETMENTES SZOLGÁLTATÓVÁLTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI, AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÁS SAJÁTOS SÁGAI LEHETŐVÉ TESZIK,	56
8.3. A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁST BIZTOSÍTÓ HÁLÓZATI SZERZŐDÉSEKBEN FOGLALTAKKAL ÖSSZHANGBAN;	56
9./ AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA:.....	56
9.1./ AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA, VALAMINT A SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSÁNAK, KORLÁTOZÁSÁNAK, SZÜNETELTETÉSÉNEK ÉS MEGSZÜNTETÉSÉNEK FELTÉTELEI ÉS ESETEI, KÜLÖNÖSEN A HATÁROZOTT IDEJŰ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS RENDKÍVÜLI FELMONDÁSÁNAK ESETEI,.....	56
10./ ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG:.....	62
10.1./ A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZELT ADATOK FAJTÁI, TÁROLÁSUK ÉS ESETLEGES TOVÁBBÍTÁSUK CÉLJA, IDŐTARTAMA,	HIBA! A KÖNYVJELZŐ NEM LÉTEZIK.
10.2./ AZ ELŐFIZETŐ TÁJÉKOZTATÁSA AZ ADATBIZTONSÁGI SZABÁLYOKRÓL, TOVÁBBÁ AZ ADATKEZELÉSSSEL KAPCSOLATOS JOGAIRÓL ÉS KÖTELEZETTSÉGEIRŐL;	HIBA! A KÖNYVJELZŐ NEM LÉTEZIK.
11./ AZ ELŐFIZETŐ JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE (KÜLÖNÖSEN ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉKHEZ, A FORGALMI ADATOKON KÍVÜLI HELYMEGHATÁROZÓ ADATOK NYÚJTÁSÁHOZ, ÉRTÉKNÖVELT SZOLGÁLTATÁSOK NYÚJTÁSÁHOZ, ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTÉKESÍTÉSÉHEZ, ÉS ÜZLETSZERZÉS CÉLJÁBÓL TÖRTÉNŐ SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉHEZ, TÉTELES SZÁMLA IGÉNYLÉSÉHEZ, AZ ELŐVÁLASZTÁSSAL VÁLASZTOTT KÖZVETÍTŐ SZOLGÁLTATÓRA VONATKOZÓ NYILATKOZATOK, EGYÉNI ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZAT);	63
12./ AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK, MEGSZÜNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI.	64

12.1./ A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI, FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÓ JOGSULTSÁGA AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA, AZ ELŐFIZETŐ ERRŐL TÖRTÉNŐ TÁJÉKOZTATÁSÁNAK MÓDJA, AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSSAL KAPCSOLATBAN AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ JOGOK,	64
12.2. AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI, FELTÉTELEI, A MÓDOSÍTÁS TELJESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE	67
12.3./ A SZOLGÁLTATÓ ÁLTALI SZERZŐDÉSFELMONDÁS ESETEI, FELTÉTELEI	70
12.4./ AZ ELŐFIZETŐ ÁLTALI SZERZŐDÉSFELMONDÁS ESETEI, FELTÉTELEI.....	72
12.5./ EGYÉB ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSI ESETEK ÉS FELTÉTELEIK	73
13./ AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI	74
13.1./ AZ EGYÜTTMŰKÖDÉSI ÉS TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG,	74
13.2./ A SZOLGÁLTATÁS RENDELTETÉSSZERŰ HASZNÁLATA,	75
13.3./ A VÉGBERENDEZÉSSSEL, ILLETVE AZ ELŐFIZETŐNEK ÁTADOTT, DE A SZOLGÁLTATÓ TULAJDONÁT KÉPEZŐ MÁS ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLŐ ESZKÖZÖKKEL KAPCSOLATOS KÖTELEZETTSÉGEK,	75
13.4./ AZ ADATVÁLTOZÁS BEJELENTÉSE, ADATSZOLGÁLTATÁS;	76
14. A KISKORÚAK VÉDELME T LEHETŐVÉ TEVŐ, KÖNNYEN TELEPÍTHETŐ ÉS HASZNÁLHATÓ SZOFTVEREK ÉS AZOKKAL EGYEZŐ CÉLRA SZOLGÁLÓ MÁS SZOLGÁLTATÁSOK ELÉRHETŐSÉGÉRE ÉS HASZNÁLATÁRA VONATKOZÓ TÁJÉKOZTATÁS.....	76
15./ MŰSORTERJESZTÉSI ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA ESETÉN A DÍJCSOMAGBA TARTOZÓ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK ÉS KIEGÉSZÍTŐ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA, VALAMINT – AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÓ FEL KÍVÁNJA TŰNTETNI – AZ EHT. 132. §(2A) BEKEZDÉS A) PONTJA SZERINTI ADATOK.....	77
MELLÉKLETEK	77
1. SZÁMÚ MELLÉKLET: DÍJCSOMAGOK, DÍJSZABÁS, SZOLGÁLTATÁSI TERÜLETEK.....	78
2. SZÁMÚ MELLÉKLET: MINŐSÉGI MUTATÓK CÉLÉRTÉKE ÉS MAGYARÁZATUK.....	108
3. SZÁMÚ MELLÉKLET: ADATVÉDELMI ÉS ADATBIZTONSÁGI SZABÁLYZATHIBA! A KÖNYVJELZŐ NEM LÉTEZIK.	
4. SZÁMÚ MELLÉKLET: TELEFON SZOLGÁLTATÁS KÉNYELMI SZOLGÁLTATÁSAI.....	115
5. SZÁMÚ MELLÉKLET – CSATORNAKIOSZTÁSOK	119
6.SZ. MELLÉKLET: AZ ELŐFIZETŐ FELSZÓLAMLÁSI LEHETŐSÉGEI A SZOLGÁLTATÓVAL VALÓ JOGVITA ESETÉN.....	121
7. SZ. MELLÉKLET: HÁLÓZATHASZNÁLATI IRÁNYELVEK.....	127
8. SZ. MELLÉKLET: AKTUÁLIS AKCIÓK.....	130

1./ Általános adatok, elérhetőség

1.1./ A szolgáltató neve és címe

neve: IntelliHome Távközlési Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság
rövidített neve: IntelliHome Kft.
címe, székhelye: H-2142 Nagytarcsa, Déri Miksa u. 4.

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

Címe, levelezési címe: H-2142 Nagytarcsa, Déri Miksa u. 4.
Telefonszáma: +36 (1) 371-1238 (saját hálózathoz díjmentesen hívható)

Fax száma: +36 (1) 371-1239
Nyitva tartása: Ügyfélfogadás: K-Sz-Cs: 07:00 – 12:00
Telefonos ügyfélszolgálat: H: 08.00 – 16.00 K-Sz-Cs: 08.00 – 15.30, P: 08.00 – 13.30

Elektronikus levélcíme: ugyfelszolgalat@intellihome.hu
Egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetősége: www.intellihome.hu

1.3./ A szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei

Címe, levelezési címe: H-2142 Nagytarcsa, Déri Miksa u. 4.
Telefonszáma: +36 (1) 371-1238 (saját hálózathoz díjmentesen hívható)

Fax-száma: +36 (1) 371-1239
Telefonos elérhetősége: H – P: 08.00 – 16.00
Elektronikus levélcíme: hiba@intellihome.hu

1.4./ A szolgáltató internetes honlapjának címe

www.intellihome.hu

1.5. Az általános szerződési feltételek elérhetősége

1.5.1. A Szolgáltató az ÁSZF-et az ügyfélszolgálatán és internetes honlapján teszi hozzáférhetővé. A Szolgáltató az ÁSZF-et tartós adathordozón vagy elektronikus levélben térítésmentesen, vagy az előfizető kérésére nyomtatott formában bocsátja előfizetői számára rendelkezésre.

1.5.2. A jelen Általános Szerződési Feltételekre (továbbiakban: ÁSZF), és a jelen ÁSZF alapján kötött egyedi előfizetői szerződésekre (továbbiakban: Egyedi előfizetői szerződés) különösen, de nem kizárólagosan az alábbi jogszabályok rendelkezései vonatkoznak:

- a.) az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.),
- b.) az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 6/2011. (X.6.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Eszr.), valamint az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Eszr.) ez utóbbi rendelet 33. §-ában foglalt hatálybalépési rendelkezések szerint,
- c.) az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (Ektv.),
- d.) az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.),
- e.) az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet,
- f.) a 2014. június 13. előtt megkötött előfizetői szerződésekre és azok 2014.03.15. napját követő módosításaira (ezen szerződések bármely okból történő megszűnéséig, megszüntetéséig vagy a Szolgáltató és Előfizető kifejezett eltérő írásbeli megállapodásáig) az üzleten kívül a fogyasztóval kötött szerződésekről szóló 213/2008. (VIII.29.) Korm. rendelet és a távollevők között kötött szerződésekről szóló 17/1999. (II. 5.) Korm. rendelet,
- g.) a 2014. június 13-én és azt követően megkötött előfizetői szerződésekre és azok módosításaira a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. Rendelet,
- h.) a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény (továbbiakban: Mttv.),
- i.) a 2014. március 15. előtt megkötött előfizetői szerződésekre és azok 2014.03.15. napját követő módosításaira (ezen szerződések bármely okból történő megszűnéséig, megszüntetéséig vagy a Szolgáltató és Előfizető kifejezett eltérő írásbeli megállapodásáig) a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.),
- j.) a 2014. március 15-én vagy azt követően megkötött előfizetői szerződésekre és azok módosításaira a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.),
- k.) a 2015. szeptember 01-én vagy azt követően megkötött előfizetői szerződésekre és azok módosításaira a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Eszr.) 33. §-ában foglalt hatálybalépési rendelkezések szerint.
- l.) Az Eht. módosításáról szóló 2017. évi LXXXVIII. törvénnyel (a továbbiakban: 2017. évi LXXXVIII. törvény) megállapított Eht. 127. § (4d) bekezdést a 2017. évi LXXXVIII. törvény 2017.10.24. napi hatálybalépését megelőzően megkötött, a 2017. évi LXXXVIII. törvény hatálybalépésekor hatályos határozott időtartamú előfizetői szerződésekre is alkalmazni kell.
- m.) A 2017. évi LXXXVIII. törvénnyel megállapított Eht. 127. § (6) bekezdést és 134. § (14) bekezdést a 2017. évi LXXXVIII. törvény hatálybalépését megelőzően megkötött határozott időtartamú előfizetői szerződésekre is alkalmazni kell, azzal, hogy a 134. § (14) bekezdésében szabályozott tájékoztatási kötelezettségnek a Szolgáltató az olyan határozott időtartamú előfizetői szerződések esetében köteles eleget tenni, amelyekben a szerződés időtartama a 2017. évi LXXXVIII. törvény 2017.10.24. napi hatálybalépését követő 90. napot követően telik el.
- n) Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény módosításáról szóló 2017. évi CXXXVIII. törvénnyel megállapított Eht. 132. § (10) és (11) bekezdését a 2017. évi LXXXVIII. törvény hatálybalépését (2017.X.24.) megelőzően megkötött szerződésekre is alkalmazni kell.
- o) AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 2016. április 27-i (EU) 2016/679 RENDELETE a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen

adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályaon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) (GDPR),

p) AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 2002. július 12-i 2002/58/EK IRÁNYELVE az elektronikus hírközlési ágazatban a személyes adatok kezeléséről, feldolgozásáról és a magánélet védelméről („Elektronikus hírközlési adatvédelmi irányelv”)

q) a kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről szóló 1995. évi CXIX. törvény,

r) a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény (Számvtv.),s) a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.).

t) a személy- és vagyónvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól szóló 2005. évi CXXXIII. törvény

2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei

2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az 5. § (2) bekezdése szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei

2.1.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

2.1.1.1. A Szolgáltató jelen ÁSZF-ben megjelölt szolgáltatása csak előfizetői hozzáférési pont létesítését követően illetve a Szolgáltató vagy jogelőde által jogszerűen kiépített előfizetői hozzáférési pont meglétének igazolását követően írásban megkötött előfizetői szerződés alapján vehető igénybe, a jelen ÁSZF-ben megjelölt kivétellel.

2.1.2. Igénybejelentési eljárás

2.1.2.1. Az igénybejelentést (előfizetői hozzáférési pont létesítésére illetve szolgáltatási szerződés megkötésére irányuló igényt) az alábbiak szerint lehet megtenni:

- szóban vagy írásban a Szolgáltató ügyfélszolgálatán vagy a Szolgáltató meghatalmazott képviselőjénél,

írásban a Szolgáltató internetes honlapján levő elektronikus adatlap kitöltésével.

2.1.2.2. Amennyiben az igénybejelentés az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg történik, úgy az igénybejelentési eljárás mellőzhető.

2.1.2.3. Az igénybejelentés szempontjából Igénylő (továbbiakban: Igénylő) az a természetes vagy jogi személy, vagy egyéb szervezet, aki, illetve amely a szolgáltatást igénybe kívánja venni.

2.1.2.4. Az igénybejelentés akkor minősül teljeskörűnek, ha tartalmazza a előfizetői szerződéskötéshez szükséges és 2.2.1. pont szerinti adatokat, valamint az Igénylőnek az ezen adatok szerinti szolgáltatásigénylésre vonatkozó kifejezett nyilatkozatát magánokirati formában, az Igénylő vagy szerződéskötésre feljogosított képviselőjének aláírásával, vagy elektronikus úton tett igénybejelentés esetén az ezen személyektől származó igénybejelentési minőség hitelt érdemlő igazolásával.

2.1.2.5. Az Igénylő az előfizetői hozzáférési pont kiépítését csak olyan ingatlanba kérheti, melyet jogszerűen használ és melyben az előfizetői szerződésből eredő kötelezettségeinek (különösen ellenőrzés, karbantartás, hibaelhárítás biztosítása) eleget tud tenni úgy a külön-, mint a közös tulajdonú ingatlan vonatkozásában.

2.1.2.6. A Szolgáltató a hiányosan vagy egyéb szempontból nem megfelelően megtett igénybejelentés kiegészítésére – annak a Szolgáltatóval való közlésétől számított legfeljebb 15 napon belül – határidő megjelölésével igazolható módon (írásban, vagy szóban hírközlési eszköz útján, vagy képviselője útján személyesen) felhívja az Igénylőt.

2.1.2.7. Az igénybejelentés időpontja az az időpont, amikor a teljeskörű igénybejelentés a Szolgáltatóhoz megérkezik. A Szolgáltató jogosult valamely adat megadásától eltekinteni, ha az adat a Szolgáltató előtt már ismert, vagy a Szolgáltató rendelkezésére áll.

2.1.2.8. Az Igénylő köteles biztosítani, hogy szükség esetén az általa előfizetői hozzáférési pont létesítési helyként megjelölt ingatlanra a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont létesítése érdekében szükséges előzetes felmérések elvégzése érdekében, egyeztetett időpontban beléphessen.

2.1.2.9. A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás igénybevételére vonatkozó előfizetői szerződés megkötésére irányuló teljeskörű igény Szolgáltatóhoz való beérkezését, illetve jelenlévők között az Igénylő erre irányuló igényéről való tudomásszerzést követően - amennyiben szükséges és a szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor - haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az igény teljesíthetőségével kapcsolatos vizsgálatait, és ezen határidőn belül igazolható módon nyilatkozik és értesíti az igénylőt arról, hogy

a) az igényt teljesíti, , vagy

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

c) az igényt nem teljesíti.

A 2.1.2.9. a) és b) pontja szerinti esetben a Szolgáltató az értesítéssel egyidejűleg ajánlatot tesz az igénybejelentést tevőnek az igénybejelentés alapján a Szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározottak szerinti előfizetői szerződés megkötésére.

2.1.2.10. Amennyiben a Szolgáltató a 2.1.2.8. pont szerinti felmérést követően vagy saját nyilvántartása alapján megállapítja, hogy az előfizetői hozzáférési pont létesítésére az igénybejelentés idejétől kezdődő 15 napon belül, vagy az Igénylő által kért későbbi, de legfeljebb 90 napon belüli időpontban képes, az igénybejelentés alapján írásban megteszi normál csatlakozási feltételek (lásd 2.4.5. pont) esetén az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó aláírt ajánlatát, illetve nem normál csatlakozási feltételek esetén megfelelő indoklással nyilatkozik a hozzáférési pont létesítés egyedi díjkalkuláción alapuló vállalásának költségéről és annak fizetési feltételeiről.

2.1.2.11. Az Igénylő a Szolgáltató ajánlatára – az ajánlat kézhezvételétől számított – 15 napon belül a Szolgáltatóhoz beérkezően jogosult írásban válaszolni a 2.1.2.9.b) pont szerinti időpont elfogadásáról, illetve a nem normál csatlakozási feltételek elfogadásáról, valamint elfogadó nyilatkozata esetén ugyanezen időtartamon belül a belépési díjat, illetve az egyedi díjkalkuláció szerinti összeget megfizetni. Ha az Igénylő az ajánlatot nem fogadja el, vagy arra az előírt határidőn belül nem nyilatkozik, igénye törlésre kerül.

2.1.2.12. A Szolgáltató jogosult az igénybejelentést törölni, ha az Igénylő a belépési díjat, vagy nem normál csatlakozási feltételek esetén az egyedi díjkalkuláció szerinti összeget nem fizeti meg, vagy ha a részére levélben megküldött ajánlatot a Szolgáltatónak a levélben megadott, de legfeljebb 15 napos határidőn belül annak elfogadásáról nyilatkozva nem küldi vissza.

2.1.2.13. Az előfizetői szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatást adni a határozatlan és a határozott idejű előfizetői szerződés megkötésének lehetőségéről, és igazolható módon bemutatni azok részletes feltételeit.

2.1.3. Szerződéskötési eljárás

2.1.3.1. A 2.1.2. pont szerinti igénybejelentési (ajánlattételi) és -elfogadási eljárás alapján az előfizetői szerződés az alábbiak szerint jön létre:

a) jelenlévők között - különösen ügyfélszolgálati helyiségben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében - az Előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának megtételével,

b) távollevők között az Előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának hatályosulásával.

2.1.3.2. Az elektronikus úton (különösen internetes honlapon elérhető szerződéskötési felület, vagy elektronikus levél útján) történő szerződéskötés esetén a Szolgáltató köteles haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül az előfizetői szerződés létrejöttét elektronikus úton visszaigazolni és az előfizetői szerződést maradandó módon rögzíteni. Az előfizetői szerződést a Szolgáltató a rögzítéstől számított 5 napon belül köteles az Előfizetőnek elektronikus levélben megküldeni, vagy az előfizetői szerződéshez történő hozzáféréshez szükséges adatokat elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus úton megadni és amely esetben ezen megküldés vagy hozzáférés megadása időpontjában jön létre az előfizetői szerződés.

2.1.3.3. Amennyiben a szerződéskötésre a Szolgáltató ügyfélszolgálatán kívül (pl. Előfizető lakása, munkahelye, átmeneti tartózkodási helye) kerül sor, az Előfizetőt az igénybejelentés akkor köti, ha a Szolgáltató – képviselője útján – azt nyomban elfogadja.

Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollevők között megkötött előfizetői szerződés esetén az Előfizető az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények és indoklás nélkül elállhat az előfizetői szerződés mellett készülékvásárlásra kötött polgári jogi szerződéstől. Ha a Szolgáltató a szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdi, az Előfizetőt az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indoklás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg. A jelen pont szerinti elállás/felmondási jog gyakorlás határidőben érvényesítettnek minősül, ha az Előfizető nyilatkozatát a határidő lejártá előtt elküldi (postára adja). A jelen pont szerinti elállás esetén a Szolgáltató nem köteles a belépési díj vagy a 2.4.7. pont szerinti díj visszafizetésére, ha a Szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését már megkezdte (a hozzáférési pont kiépítését, illetve a csatlakozást megvalósította). Amennyiben a csatlakozás megvalósításához a Szolgáltató kihelyezett hírközlési berendezést biztosít, az Előfizető általi elállás/felmondási jog gyakorlás esetén az Előfizető köteles az elállásra/felmondásra vonatkozó nyilatkozat megtételétől számított legkésőbb 3 munkanapon belül a kihelyezett hírközlési berendezést a Szolgáltató részére visszaszármaztatni, valamint köteles megtéríteni a berendezés azon értékcsökkenését, mely az Előfizetőnek felróható. Nem minősül az Előfizetőnek felróható értékcsökkenésnek a rendeltetésszerű használatból eredő értékcsökkenés.

A Szolgáltató ugyancsak köteles az Előfizető által fizetett rendszeres szolgáltatási díjat kamatmentesen visszafizetni az Előfizető általi és jelen pont szerinti elállás/felmondás esetén.

Nem gyakorolhatja az Előfizető a jelen pont szerinti elállási/felmondási jogát, ha a Szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdte.

Ha - üzlethelyiségen kívül kötött és távollevők között megkötött előfizetői szerződés esetén - a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az Előfizető jogosult az előfizetői szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az Előfizető elállása esetén a felek egymással elszámolnak. A

Szolgáltató az adott előfizetői szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszafizeti az Előfizető számára, az Előfizető a részére átadott, a Szolgáltató tulajdonában lévő eszközöket a Szolgáltatónak visszaszolgáltatja.

Az Előfizető a fentieken kívül nem gyakorolhat elállási jogot az előfizetői szerződésre vonatkozóan.

2.1.3.4. Ha a jelenlevő felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, a Szolgáltató köteles a szerződés megkötésével egyidejűleg az egyedi előfizetői szerződést írásban, az ÁSZF-et 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 ÁSZF elérhetőségéről.

A távollévők között írásban megkötött előfizetői szerződés létrejöttét követően a Szolgáltató a megkötött előfizetői szerződés létrejöttének időpontjáról haladéktalanul, de legfeljebb 8 napon belül értesíti az Előfizetőt.

2.1.3.5. Ráutaló magatartással csak akkor jön létre előfizetői szerződés, ha az Előfizető számára az elfogadó nyilatkozat megtételekor az ajánlat és az előfizetői szerződés lényeges tartalma ismert volt. Szerződéskötésre irányuló, ráutaló magatartással tett jognyilatkozatnak kizárólag az a tevőleges magatartás minősül, amely minden kétséget kizáróan kifejezi az előfizetői szerződés megkötésére irányuló akaratot. A nyilatkozattétel elmulasztása, vagy valamilyen magatartástól tartózkodás nem minősül előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatnak.

2.1.3.6. Az előfizetői szerződés szóban, vagy ráutaló magatartással történő megkötése esetén az előfizetői szerződés 2.1.3.1. pont szerinti létrejöttét követően a Szolgáltató a megkötött előfizetői szerződésről legfeljebb 8 napon belül legalább a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 11. § (1) bekezdése szerinti adatokat tartalmazó dokumentumot ad az Előfizetőnek, amennyiben arra az előfizetői szerződés létrejöttét megelőzően nem került sor. A Szolgáltató a dokumentumot ingyenesen, a felek megegyezése szerint tartós adathordozón vagy elektronikus levélben írásos formában, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában köteles az Előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.

2.1.3.7. Az előfizetői szerződés megkötése előtt a Szolgáltató köteles az előfizetőt igazolható módon tájékoztatni arról, hogy az előfizetői szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követően az Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévülési időn belül, az Előfizető évente egyszer ingyenesen kérheti az előfizetői szerződés általa megjelölt időpontjában hatályos tartalmáról szóló, legalább a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 11. § (1) bekezdés szerinti elemeket tartalmazó dokumentum átadását. E dokumentumot a Szolgáltató a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül ingyenesen, az Előfizető választása szerint papíron, nyomtatott formában, vagy más tartós adathordozón, vagy elektronikus levélben köteles az Előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.

2.1.3.8. Az Igénylő vagy az Előfizető a személyére és elérhetőségi adataira vonatkozó változást haladéktalanul, lehetőség szerint a változást megelőzően, de legkésőbb a változás bekövetkeztét követő 3 munkanapon belül köteles a Szolgáltató részére bejelenteni a 13.4. pont szerint.

2.1.4. Üzleti előfizetőkre vonatkozó különös szabályok

2.1.4.1. Azon üzleti előfizető esetében, amelynek foglalkoztatotti létszáma legalább 50 fő és éves nettó árbevétele vagy mérlegfőösszege legalább 10 millió eurónak megfelelő forintösszeg, a felek egyező akaratallal eltérhetnek az Eht. előfizetői szerződéssel kapcsolatos, valamint a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet rendelkezéseitől.

2.1.4.2. A 2.1.4.1. pontba nem tartozó üzleti előfizetők esetében, a felek egyező akarattal eltérhetnek az Eht. 127. § (4b)(4c) bekezdés, 128. § (2) bekezdés, 134. § (1)-(2), (6), (10), (10b), (11), (13), (15) bekezdés, 135. §, 140. § (1)-(2), (4) bekezdés, továbbá a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 3. § (9) bekezdés, 7. §, 11. §, 17. § (1) bekezdés rendelkezéseitől, valamint a Szolgáltató általános szerződési feltételeitől.

A jelen pont alkalmazása esetén az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza, hogy a felek az adott jogszabályi rendelkezéstől vagy általános szerződési feltételtől miben és hogyan térnek el, valamint tartalmazza az üzleti előfizetőnek az eltérés elfogadására vonatkozó kifejezett nyilatkozatát.

2.1.4.3. Az üzleti előfizetők esetében a szolgáltató az Eht. 129. § (5) bekezdés, 131. § (1) bekezdés, továbbá a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 10. § rendelkezéseitől eltérhet.

A jelen pont alkalmazása esetén az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza, hogy a szolgáltató az adott jogszabályi rendelkezéstől vagy általános szerződési feltételtől miben és hogyan tér el.

2.1.4.4. Jelen ÁSZF vonatkozásában üzleti előfizető az a személy vagy szervezet (ideértve az állami, közigazgatási szervet, civil szervezetet és más, külön jogszabályban önálló jogi személyiséggel felruházott szervezetet is), aki vagy amely szakmája, önálló foglalkozása, gazdasági, üzleti tevékenysége vagy jogszabályban meghatározott feladata körében veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást;

Az üzleti előfizetőkre vonatkozó feltételeket, mutatókat a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény rendelkezései szerint kell meghatározni, bizonyítani.

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

2.1.5. A határozott idejű előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó különös szabályok

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

2.1.5.2. Távollévők között írásban megkötött határozott idejű előfizetői szerződés esetén az előfizetői szerződés létrejöttének időpontjáról szóló értesítésben a Szolgáltató a határozott időtartam lejáratának napjáról is értesíti az Előfizetőt.

2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

2.2.1./ Az előfizetői szerződéskötéshez szükséges adatok azonosak az egyedi előfizetői szerződésben rögzítésre kerülő alábbi előfizetői adatokkal:

a) személyes adatok:

- aa) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,
 - ab) az előfizetői hozzáférési pont helye, csatlakozó berendezések darabszáma,
 - ac) az előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
 - ad) egyéni előfizető esetén az előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje,
 - ae) korlátozottan cselekvőképes előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő aa), ac)-ad) pont szerinti adatai,
 - af) nem egyéni előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma, szükség esetén pénzforgalmi számlaszáma
 - ag) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (telefon, telefax, e-mail),
- b) a szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás,
- c) a szolgáltatás megkezdésének határideje,
- d) a díjfizetés módja, pénzügyi úton történő fizetés esetén az előfizető pénzforgalmi számlaszáma,
- e) az előfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama,
- f) Igénylő előfizetői minősége (egyéni vagy üzleti),
- g) nyilatkozat a hozzáférést biztosító ingatlan tulajdonjogáról,
- h) kis- és középvállalkozásnak minősülő Igénylő esetén az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazásának igénylése,
- i) elektronikus számlázás esetén az Előfizető e-mail címe.

2.2.2./ 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 (korlátozott felelősségű társaság, részvénytársaság, betéti társaság, közkereseti társaság, közös vállalat, szövetkezet, egyesülés, egyéni cég, oktatói munkaközösség, vízgazdálkodási társulat) esetében:

- 30 napon belüli és hatályos adatokat tartalmazó cégbíróági bejegyzés, vagy cégbírói kivonat, vagy cégmásolat, amennyiben még nincs bejegyezve a Cégbírói kivonat által érkeztetett bejegyzési kérelem teljes példánya, (melyeknél hiteles iratnak minősül a Cégbírói kivonat 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 képviselőre jogosult személy azonosító 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/Törvényszék végzése vagy bejegyzése előtt az alapszabály bíróság által érkeztetett példánya, vagy a nyilvántartást vezető egyéb szervezet nyilvántartási igazolása,
- a képviselőre jogosult személy azonosító 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,
- egyéni vállalkozó azonosító okmánya,
- 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 az ingatlanra vonatkozóan:

Az Előfizető az előfizetői szerződésben köteles nyilatkozni, hogy az előfizetői hozzáférési pontként megjelölt ingatlannak jogszerű használatának jogcíméről. Amennyiben az Előfizető az általa a hozzáférési pont helyeként 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 a károkozó hatásoktól védi,
- amennyiben a hálózat áthelyezése, átépítése az Előfizető érdekkörében merül fel, úgy viseli annak költségeit, valamint hozzájárul ahhoz, hogy 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, valamint a bármikori hálózattulajdonos kérésére szolgalmi jog (vezetékjog) kerüljön alapításra.

2.2.3./ A Szolgáltató a fizetési mód választását csoportos banki díjbeszedés esetén csak akkor fogadja el, ha mellékletként a bank részére szóló megbízás, beszedési megbízás esetén a felhatalmazó levél eredeti példányban a Szolgáltató részére átadásra kerül.

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

2.3.1. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei

2.3.1.1. Előfizetői szolgáltatások – az ÁSZF-ben megjelölt kivétellel – csak írásban megkötött előfizetői szerződés alapján vehetők igénybe.

Soros hálózat esetén az Előfizető a Szolgáltató által biztosított csatornakiosztást veheti igénybe, nem soros hálózat esetén az Előfizető díjsomagok és egyben csatornacsomagok (továbbiakban: díjsomagok) közül választhat, valamint a díjsomag mellett külön előfizethet kiegészítő/prémium szolgáltatásra.

Az Előfizető – az ÁSZF ben rögzített eltérő rendelkezés vagy a Szolgáltatóval való eltérő megállapodás hiányában – bármely díjsomagot igénybe veheti, illetve a jelen ÁSZF feltételei szerint módosíthatja választását. Kiegészítő/prémium szolgáltatás igénybevételének feltétele valamely csatornacsomagra vonatkozó előfizetői szerződés fennállta. A Szolgáltató új díjsomagokat alakíthat ki saját döntése alapján, illetve a díjsomagban levő csatornákat (továbbiakban: médiaszolgáltatások vagy csatornák) az Előfizető előzetes értesítése mellett megváltoztathatja az egyoldalú szerződésmódosítás szabályai szerint.

2.3.1.2. Egy előfizetői hozzáférési pont létesítésére illetve azon történő szolgáltatásra vonatkozóan előfizetői jogviszony egyidejűleg csak egy Előfizetővel létesíthető.

2.3.1.3. Az Előfizetők csoportjának (társasház, lakásszövetkezet) igénye esetén sor kerülhet csoportos szerződéskötésre is, mely során a csoportot illetik az Előfizető jogai és terhelik az Előfizető kötelezettségei. A csoportos szerződéskötésre a lakásszövetkezet esetén közgyűlési határozat alapján,

társasház esetén a valamennyi tulajdonos által a társasházi közös képviselő részére adott meghatalmazás útján kerül sor. Az együttes kötelezettség miatt a csoport bármely tagja általi szerződésszegés a csoporttal kötött szerződés megszegését jelenti és a jogkövetkezmények is a csoportra vonatkozóan állnak be azzal, hogy a Szolgáltatót a csoport tagjai közül csak azokkal szemben jogosult a szerződéskötés megtagadására a jövőben, akik a szerződésszegő magatartást tanúsították.

2.3.1.4. A Szolgáltatót az előfizetői szerződés megkötése körében szerződéskötési kötelezettség nem terheli.

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az előfizetői szerződés megkötését indokolási kötelezettség nélkül megtagadja különösen, ha

- a) az Előfizetőnek hírközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő díjtartozása áll fenn a Szolgáltatóval szemben, vagy
- b) az Előfizető korábbi előfizetői szerződésének megszűnésére 1 éven belül az Előfizető érdekkörében felmerült okból eredő felmondás miatt került sor, vagy
- c) a hozzáférési pont létesítésének műszaki vagy gazdasági korlátai vannak, vagy
- d) az igénylő – személyazonosító okmányának adatai szerint – 18. életévét még nem töltötte be és emiatt az Mttv.-nek a gyermekek és kiskorúak védelmére vonatkozó szabályainak megtarthatósága nem biztosított.

2.3.1.5. Az Előfizető szolgáltatás nyújtásának megkezdésére megjelölt határidőn belül – az üzlethelyiségen kívül és a távollévők között megkötött szerződés kivételével – nem jogosult elállni. Az Előfizető jogszerűtlen elállása esetén az Előfizető hátrányos jogkövetkezményként köteles a Szolgáltatónak az 4. sz. mellékletben megjelölt elállási díjat, valamint – ha az előfizetői hozzáférési pont már kiépítésre került – az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésével kapcsolatos és 4. sz. melléklet szerinti kiszállási díjat is megfizetni. Az Előfizető jogszerűtlen elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat – az elállási díjjal, illetve a kiszállási díjjal csökkentett összegben – legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríteni az Előfizető számára, az Előfizető pedig legkésőbb 3 munkanapon belül köteles a Szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak átadni.

2.3.2. A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltétele a kiépített kábeltelevízió hálózat, jogi feltétele a megkötött előfizetői szerződés. A szolgáltatás igénybevételéhez a 4.4. pont szerinti elektronikus hírközlési végberendezés is szükséges, és amelynek hiánya vagy alkalmatlansága esetén az Előfizető a saját felelősségére köt előfizetői szerződést. A Szolgáltató kötelezettsége nem terjed ki a végberendezés szolgáltatására.

2.3.3. A szolgáltatásnak időbeli korlátja nincs az egyes médiaszolgáltatók médiaszolgáltatásának (csatornájának) sajátosságai kivételével.

2.3.4. A szolgáltatást az Előfizető nem veheti igénybe a Szolgáltatónak a hírközlési hatósághoz tett bejelentése alapján nyilvántartott, az ÁSZF 5. sz. mellékletében tételesen felsorolt azon földrajzi területen (vételnökrzet) kívül, ahol a Szolgáltató hírközlési hálózattal rendelkezik. Digitális szolgáltatás az 5. sz. mellékletben megjelölt településen vagy településrészen kívül nem vehető igénybe.

2.3.5. Minden Előfizető csak a rá vonatkozóan a Szolgáltatónál nyilvántartott előfizetői hozzáférési ponton keresztül veheti igénybe az általa előfizetett szolgáltatásokat.

2.3.6. A szolgáltatásnyújtás feltétele, hogy az Előfizető és a Felhasználó illetve – ha az ezekkel nem azonos – az ingatlan tulajdonosa az igénybejelentés megtételekor, de legkésőbb a szerződéskötéskor

külön nyilatkozatban kifejezetten hozzájáruljon ahhoz, hogy az ingatlanon a hálózat további ellenérték nélkül a hálózat fennállásának idejéig elhelyezésre kerüljön.

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

2.4.1. A 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 5. § (1) bekezdés a) pontjában foglaltak esetén a Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésétől vagy az Eht. 129. § (1b) bekezdése szerinti hatálybalépés napjától (ha az előfizetői szerződés adatainak összefoglalóját technikai okok miatt nem lehetséges szerződés megkötése előtt az Előfizető rendelkezésére bocsátani, a Szolgáltató által indokolatlan késedelem nélkül rendelkezésre bocsátott összefoglaló kézhezvételét követően az Előfizető a szerződéskötésre vonatkozó szándékának megerősítése, mint a hatálybalépés napjától) számított 15 napon belül, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban, de legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 napon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdni.

Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése a fentiek szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges, a felek megállapodhatnak a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, mely nem lehet későbbi, mint az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 nap.

A Szolgáltató jogosult az előfizetői hozzáférési pont létesítésekor a 4. sz. melléklet szerinti egyszeri díjat (belépési díj) felszámítani. Már kiépített hozzáférési pont esetén a jeltovábbítás megkezdéséért a 4. sz. melléklet szerinti rácsatlakozási díj fizetendő.

Ha a szolgáltatás-hozzáférési pont kiépítése megtörtént, az Előfizető a továbbiakban a befizetett rácsatlakozási, szerelési, kiépítési díj visszatérítésére semmilyen jogcímen nem tarthat igényt.

2.4.2. A 2.4.1. pontban meghatározott, illetve a Szolgáltató által a 2.1.2.9. b) pontja szerint vállalt határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni a mindenkor hatályos jogszabályok szerinti mértékben és módon a 7.4.1. pont szerint.

2.4.3. Amennyiben 2.4.1. pontban meghatározott, illetve a Szolgáltató által a 2.1.2.9. b) pontja szerint vállalt határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést az Eht. 134. § (2) bekezdése szerint felmondja, a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig a szolgáltató kötbért köteles fizetni a mindenkor hatályos jogszabályok szerinti mértékben és módon a 7.4.1. pont szerint.

2.4.4. Ha a Szolgáltató 2.4.1. pontban meghatározott, illetve a Szolgáltató által a 2.1.2.9. b) pontja szerint vállalt határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az Előfizető jogosult az előfizetői szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az Előfizető elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott előfizetői szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszafizetni az Előfizető számára, az Előfizető pedig köteles a szolgáltató tulajdonában lévő, a szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak visszaszolgáltatni.

2.4.5. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének díját (belépési díj) a 1. sz. melléklet tartalmazza és mely díj a szokásos (normál) csatlakozási feltételek esetén érvényes díj, azaz a már kiépített hálózathoz való olyan új előfizetői hozzáférési pont létrehozására vonatkozik, amely [az a) és d) pontnál az adatok megadása szükséges]

a) a már kiépített hálózat előfizetői hozzáférési pontjától legfeljebb 30 méter kábelhossznyi távolságban van és

b) az új előfizetői hozzáférési pont létesítése során nincs szükség harmadik személy tulajdonát képező közbülső ingatlan igénybevételére, és

- c) a létesítés nem jár új gerinchálózati szakasz kiépítésével, vagy új oszlop illetve egyéb alépítmény szakasz igénybevételeivel, továbbá
- d) ismételt jelszint erősítés nélkül legfeljebb 2 db végberendezés (tv vagy rádió) működtetését biztosítják és 2 db végberendezés fizikai csatlakozását teszik lehetővé szabványos lengőaljzaton vagy fali csatlakozón keresztül.

2.4.6. A belépési díj 1 darab hozzáférési pont kiépítését tartalmazza oly módon, hogy a kábelek az Előfizető által biztosított befogadó létesítményben (védőcső, kábelcsatorna) kerülnek elhelyezésre, vagy ennek hiányában a falon kívül, a hozzáférési pont helyeként szolgáló ingatlanon belül vezetékcsatorna nélkül, lépcsőházban és az ingatlant magában foglaló épület külső falán vezetékcsatornában van vezetve. A fenti, előfizetői hozzáférési pont létesítésével kapcsolatos meghatározástól eltérő mennyiségi vagy minőségi előfizetői igény esetén kiegészítő belépési díj számítható fel a 1. sz. mellékletben foglaltak szerint.

Eltérő mennyiségi vagy minőségi igénynek minősülnek különösen az alábbiak:

- a) Az Előfizető föld alatti létesítést igényel annak ellenére, hogy az előfizetői leágazástól (TAP) léges leágazással való bekötés is megvalósítható.
- b) Az Előfizető hozzáférési pontja a leágazási ponttól több, mint 30 méter távolságra van.
- c) Az Előfizető több hozzáférési pont kiépítését kéri.
- d) Az Előfizető erősítő felszerelését kéri.
- e) Az Előfizető a Szolgáltatónál az érintett területre vonatkozóan alkalmazott technológiáktól eltérő megoldást igényel.
- f) Az Előfizető az ingatlanon a kábelvezetést nem az optimális, legrövidebb úton kéri.
- g) Az Előfizető esztétikai elvárások miatt többlet kiépítési igénnyel él.

2.4.7. A 2.4.5. pontban 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.

2.4.8. A 2.4.5. és 2.4.6. pontban megjelöltek szerinti díjak legfeljebb 2 db végberendezés működtetését biztosító csatlakozás kiépítésére vonatkoznak. Ha az Előfizető több készüléket kíván csatlakoztatni, a további kábelszakasz létesítését, illetve az esetlegesen szükségessé váló erősítő felszerelését a Szolgáltató az egyedi szerződésben rögzített többletdíjazás ellenében vállalja (további vételi hely díja). Amennyiben az Előfizető a normál feltételek szerinti minőségű és kivitelű eszközöktől eltérő minőségű vagy kivitelű eszközöket (kábel, kábelcsatorna, csatlakozó) kíván beépíttetni, vagy az általa igényelt, a normál feltételektől eltérő kivitelezési technológia munkaidő többlet-felhasználást okoz, a Szolgáltató jogosult többletköltségei felszámítására vagy az igénylés teljesítésétől való elállásra.

2.4.9. A Szolgáltató jogosult az érvényes jogszabályok figyelembe vételével az Igénylők vagy Előfizetők személye vagy az ingatlanok fekvése szerint kialakított egyes csoportjai számára az értékesítést elősegítő ideiglenes akciókat meghirdetni, melynek keretében jogosult a belépés és ezzel összefüggésben az előfizetés feltételeit oly módon átmenetileg meghatározni, amely az Igénylők vagy Előfizetők számára összességében jelen ÁSZF-ben foglalt feltételeknél kedvezőbb feltételeket tartalmaz.

2.4.10. Előfizetői hozzáférési pont létesítését célzó munkát és a hálózaton bármilyen szerelést csak a Szolgáltató vagy az általa megbízott személy végezhet.

A Szolgáltató (ideértve a Szolgáltató megbízásából közreműködő vállalkozót is) az előfizetői hozzáférési pont kivitelezése során a vonatkozó szabványok, illetve szakmai és biztonságtechnikai

előírások maradéktalan betartása mellett a tőle elvárható gondossággal jár el úgy, hogy a munka végeztével a szereléssel nem érintett terület eredeti állapotában maradjon, ideértve a szerelés során keletkezett hulladék és szennyeződések eltávolítását is.

2.4.11. A kivitelezés során az Igénylő kivitelezésre vonatkozó indokolt kéréseit (pl. nyomvonal vezetés, fal- ill. földem áttörések helye, stb.) előzetes egyeztetés mellett a Szolgáltató figyelembe veszi és teljesíti, amennyiben az a hozzáférési pont létesítése és a szolgáltatás későbbi karbantarthatósága szempontjából megfelelő és megvalósítható, továbbá ha ennek esetleges többletköltségeit az Igénylő viseli.

2.4.12. A kivitelezés időtartama alatt a munkaterület megközelíthetőségének, valamint a 220 V-os hálózati csatlakozás biztosítása az Előfizető feladata. Az Előfizetőt együttműködési kötelezettség terheli a kivitelezés során szükséges környező ingatlanokba való bejutással kapcsolatban.

A kivitelezés időpontjáról a Szolgáltató az Előfizetőt értesíti. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által megadott kivitelezési időpontot nem fogadja el, az Előfizetőnek és a Szolgáltatónak is megfelelő új időpontot kell egyeztetni a Szolgáltató munkaidején belüli időpontra. Háromszori eredménytelen időpont-egyeztetés után, vagy ha az Előfizető a kivitelezést a Szolgáltató munkaidején kívüli időpontra igényli, a Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződéstől elállni. Az Előfizető hibájából történő és Szolgáltató általi elállás esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat – az elállási díjjal csökkentett összegben – 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.

2.4.13. A kivitelezés során bekövetkező, a munkavégzéssel együtt járó, elkerülhetetlen károkon (pl. fűrés, fűrt lyuk körüli falfelület lepergés, szegelés, csavarozás során okozott felületi sérülések) túlmenő és bizonyíthatóan általa okozott kárért a Szolgáltató felelős.

2.4.14. A kiépített teljes kábelhálózat a hozzáférési pontig (beleértve az interfészt is) valamennyi beépített eszközzel együtt a Szolgáltató tulajdonát képezi és azon sem az Előfizető, sem az ingatlan tulajdonosa nem szerez tulajdonjogot.

2.4.15. Nem minősül a Szolgáltató vonatkozásában késedelmes teljesítésnek az előfizetői hozzáférési pont létesítés vagy jelszolgáltatás megkezdés, ha

- a) a felek későbbi időpontban állapodtak meg, vagy
 - b) az Előfizető a helyszíni munkálatok feltételeit az előzetesen egyeztetett időpontban nem biztosítja, vagy
 - c) az Előfizető vagy harmadik személy magatartása vagy érdekkörébe tartozó ok miatt (különösen használati, kábel-átvezetési engedély hiánya, hatósági engedély hiánya, harmadik személy jóváhagyása) a rendszerre való csatlakozás késve vagy nem valósulhat meg,
- és mely esetekben a létesítésre vonatkozó határidő a Szolgáltató számára meghosszabbodik.

2.5. *Mobil internet-hozzáférés, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén a 8. § (2) bekezdésében meghatározott felmondás feltételei.*
Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

3./ Az előfizetői szolgáltatás tartalma:

3.1./ A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma

3.1.1./ Vezetékes műsorelosztási szolgáltatás (televízió és rádió), valamint kiegészítő digitális szolgáltatás

3.1.1.1. A Szolgáltató vezetékes műsorelosztás szolgáltatást (televízió és rádió) valamint kiegészítő digitális szolgáltatást nyújt digitális formában az arra jogosult felhasználó vevőkészülékéhez.

Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C.tv. 188.§. 77. pont szerinti műsorterjesztés: bármely átviteli rendszerrel megvalósuló elektronikus hírközlési szolgáltatás, amelynek során a médiaszolgáltató által előállított analóg vagy digitális műsorszolgáltatási jeleket a médiaszolgáltatótól az előfizető, vagy felhasználó vevőkészülékéhez továbbítják, függetlenül az alkalmazott átviteli rendszertől, és technológiától.

Szolgáltató a műsorterjesztést IPTV rendszerben végzi. A szolgáltatás igénybe vételéhez a Szolgáltató Set-Top-Box berendezést helyez üzembe az Előfizetőnél. A csatornaváltás a Set-Top-Box távirányítójával történik. A Set-Top-Box tápellátásának és a hozzá tartozó távirányító elemeinek biztosítása az Előfizető feladata.

A szolgáltatás keretén belül műsorok (médiaszolgáltatások) terjesztése történik.

Statisztikai besorolása: SZJ 64.20.30.0 Vezetékes műsorjelelosztás (kábel-tv, rádió)

(NMHH ESZOR: nyilvános televízió-műsorelosztási, nyilvános rádió műsorelosztási szolgáltatás)

A digitális műsorterjesztéshez kapcsolódóan a Szolgáltató kiegészítő médiaszolgáltatásként elektronikus műsorkalauzt (EPG) is nyújt, mely tartalomszolgáltatást is magában foglaló szolgáltatás nem minősül sem médiaszolgáltatásnak, sem elektronikus hírközlési szolgáltatásnak, továbbá amely – többek közt – lehetővé teszi az Előfizető számára a műsorokkal kapcsolatos egyszerűbb információszerzést.

Statisztikai besorolása: SZJ 64.20.28.9 Egyéb máshova nem sorolt távközlési szolgáltatás

(NMHH ESZOR: műsorterjesztéshez kapcsolódó kiegészítő digitális szolgáltatás)

A szolgáltató a fent leírt alapszolgáltatás mellett egyes szolgáltatási területeken 2017-08-06-tól kísérleti jelleggel műsorrögzítési szolgáltatást is nyújt. A kísérleti időszakban ezen szolgáltatások díjmentesen vehetők igénybe, a Szolgáltató a folyamatos működést nem garantálja.

A szolgáltató szolgáltatási területeit és az egyes területeken érvényes díjcsomagokat az ÁSZF 1. számú melléklete tartalmazza, a csatornakiosztást pedig az 5. sz. melléklet

3.1.1.2. A Szolgáltató a vezetékes műsorterjesztési szolgáltatáson belül az egyidejűleg továbbított műsorok eltérő mennyiségére és összetételére való tekintettel műsorcsomagokat alakít ki, melyek elnevezését, a bennük szereplő csatornákat (megnevezés, nyelv) és az egyes csomagok díját az 1. sz. melléklet tartalmazza. Amennyiben az egyes csomagok közötti szabad választásban az Előfizetők összessége vagy azok egy csoportja korlátozva van, az erre vonatkozó korlátozásokat is az 1. sz. melléklet, valamint az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza. Ilyen korlátozás lehet különösen az, ha egy csatorna igénybevétele a Szolgáltatónak a médiaszolgáltatókkal fennálló szerződéseit egyes előfizetők számára eltérő feltételekkel (díjazással) vagy egyáltalán nem teszi lehetővé (pl. üzleti előfizető) és mely esetben a Szolgáltató a melléklettől eltérő egyedi díjfizetési feltételt állapíthat meg, vagy jogosítás hiányában elzárkózhat a szerződéskötéstől.

Az Előfizető a Szolgáltatótól igénybe vett és jelen ÁSZF hatálya alá tartozó szolgáltatást – a Szolgáltató előzetes és írásbeli hozzájárulása hiányában – nem jogosult sem továbbértékesíteni ellenérték fejében, sem harmadik személy részére bármilyen jogcímen ingyenesen átadni.

A programcsomagok kialakításának, illetve a csomagokban szereplő csatornák összetételének, csomagon belüli elhelyezésének és a szolgáltatások díjának az ÁSZF-ben részletezésre kerülő feltételek teljesítése melletti egyoldalú megváltoztatásának jogát a Szolgáltató fenntartja azzal, hogy az előfizetői szerződés Szolgáltató általi egyoldalú módosításának szabályai nem terjednek ki sem új

díjcsomag kialakítására, sem a meglévő programcsomagon belül az egyes csatornák csomagon belüli elhelyezésének megváltoztatására..

3.1.1.3. A Szolgáltató a műsorcsomagok elosztását digitális módon, IPTV platformon nyújtja.

3.1.1.4. Digitális szolgáltatás esetén a szolgáltatás Előfizető általi igénybevételéhez szükséges hírközlési berendezést (set-top box vagy dekódoló egység, távkapcsoló) a Szolgáltató biztosítja oly módon, hogy a Szolgáltató tulajdonában álló set-top boxot és távkapcsolót az 1. sz. melléklet szerinti egyszeri kihelyezett hírközlési eszköz óvadék és az 1. sz. melléklet szerinti folyamatos kihelyezett hírközlési eszköz használati díja ellenében az Előfizető részére használatba adja. A Szolgáltató a set-top boxhoz használati utasítást is rendelkezésre bocsát. A set-top box és a távkapcsoló energiaellátásának (áram, elem) biztosítása az Előfizető kötelezettsége saját költségére. A set-top-box vagy a távkapcsoló meghibásodása esetén a Szolgáltató cserekészüléket biztosít, azonban amennyiben a meghibásodásra az Előfizető hibájából került sor és a készülék nem javítható, úgy az Előfizetőt az 1. sz. melléklet szerinti kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díj megfizetésének kötelezettsége terheli.

Amennyiben a set-top box és távkapcsoló az Előfizető tulajdonában áll, a Szolgáltató nem felel az ezen berendezésekben bekövetkezett hibaért, azonban a berendezések meghibásodása esetén a javítás időtartamára a Szolgáltató cserekészüléket biztosíthat (cserekészüléknek a Szolgáltató rendelkezésére állása esetén), mely után az Előfizetőt kihelyezett hírközlési eszköz óvadék és az 1. sz. melléklet szerinti folyamatosan kihelyezett hírközlési eszköz használati díja megfizetésének kötelezettsége terheli, továbbá a Szolgáltató tulajdonában levő csereeszköz elveszése, megsemmisülése, vagy az Előfizető ügyköréből eredő ok miatti javíthatatlan meghibásodása esetén az Előfizető köteles a Szolgáltatónak az 1. sz. melléklet szerinti kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díját is megfizetni.

3.1.1.5. Amennyiben az Előfizető által használt végberendezés nem alkalmas a Szolgáltató által nyújtott digitális szolgáltatás (jelfolyam) vételére, úgy a Szolgáltató ezen, az Előfizető érdekkörében felmerült tényre tekintettel az Előfizető részére a digitális jelfolyamot analóg jelfolyammá alakító set-top boxot biztosít, mely ún. AV kimenettel rendelkezik. Amennyiben pedig az Előfizető a végberendezését a digitális jelfolyam vételére alkalmas berendezésre cseréli, úgy a Szolgáltató – az Előfizető írásbeli igénye esetén – az ún. HDMI kimenettel rendelkező set-top boxot biztosít az Előfizető részére. A HDMI kimenettel rendelkező set-top box kihelyezésével egyidejűleg az Előfizető köteles a korábban részére átadott AV kimenettel rendelkező set-top boxot a Szolgáltató részére visszaszármaztatni. A set-top boxok cseréje esetén – a csere időpontjától kezdődően – az Előfizetőt az új set-top boxra irányadó és az 1. sz. melléklet szerinti folyamatos kihelyezett hírközlési eszköz használati díja terheli, valamint az 1. sz. melléklet szerinti aktiválási díj, továbbá – az új set-top box hozzáférési pont helyén történő üzembe helyezése esetén – az 1. sz. melléklet szerinti kiszállási díj. A set-top box cseréje esetén az Előfizetőt az általa igénybe vett jellegű set-top boxnak megfelelően terheli az 1. sz. melléklet szerinti egyszeri kihelyezett hírközlési eszköz óvadék, az egyedi előfizetői szerződés külön módosítása nélkül is.

A digitális szolgáltatás Előfizető általi igénybevételéhez szükséges végberendezések csatlakozásának feltételeit a 4.4. pont tartalmazza.

3.1.1.6. A gyermekek és kiskorúak védelme érdekében azon műsorok esetében, melyeknél szükséges biztosítani azon hatékony műszaki megoldást, hogy a műsor csak 18 éven felüli nézők vagy hallgatók számára legyen elérhető, a Szolgáltató az alábbiak szerint jár el:

set-top box esetén a Szolgáltató – a jelfolyam továbbítása mellett – PIN kódot rendel az eszközhöz, melyet az Előfizető szabadon meg tud változtatni, azonban a PIN kód megváltoztatása és fokozott védelme az Előfizető felelőssége.

3.1.2./ Helyhez kötött Internet hozzáférés-, ellátás szolgáltatás

3.1.2.1. Az Internet-hozzáférési szolgáltatás a Magyar Köztársaság területén a mindenkor hatályos 1. sz. melléklet szerinti, szélessávú távközlési hálózatokon (optikai-koax hálózat vagy optikai-ethernet hálózat) és IP protokollon keresztüli kapcsolódás az Internet hálózatra, illetve az adattovábbítás (jel, kép, adat, hangtovábbítás) lehetősége az Internet hálózaton belül.

Statisztikai besorolása: SZJ 64.20.18.0 Internet hozzáférés-, ellátás szolgáltatása
(NHH ESZOR: internet hozzáférési (elérési) szolgáltatás)

A Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére a választott szolgáltatás-csomagban meghatározott számú és (Mbyte-ban meghatározott) méretű e-mail postafiók elérhetőségét. A postafiók elnevezését lehetőség szerint az Előfizető igényei szerint állapítja meg.

A Szolgáltató szolgáltatási területei, a szolgáltatás maximális fel- és letöltési sebessége valamint a választható szolgáltatáscsomagok jellemzői és árai az 1. számú mellékletben található.

3.1.2.2. A szélessávú Internet-hozzáférés vezetékes FFTH vagy FTTB alapon megvalósított ethernet/LAN hozzáférés vagy bérelt vonalon megvalósított, vagy mikrohullámú összeköttetésen kiépített lehet.

a) Az ethernet/LAN rendszer a Szolgáltató ethernet alapú építőelemekből létesített hálózata. Az igénybe vett szolgáltatások számától függően a szolgáltató előfizetői végberendezést helyezhet el a végponton. A szolgáltatás átadási pont az ethernet kábelre felszerelt RJ-45 aljzat, vagy az előfizetői végberendezés RJ-45 csatlakozó aljzata. A szolgáltató dinamikusan változó publikus IP címet rendel a felhasználóhoz PPPoE vagy DHCP protokollon keresztül. A felhasználó igényelhet fix IP címet is. Éves rendelkezésre állás értéke, éves átlagban, felhasználónként 98 %

b) Bérelt vonali Internet-hozzáférési szolgáltatás igénybevételéhez az Előfizető és a Szolgáltató között bérelt vonali hálózat kiépítése szükséges. A Szolgáltató nem zárja ki annak a lehetőségét, hogy a bérelt vonali szolgáltatást más szolgáltató közreműködésével nyújtsa az előfizető részére.

A Bérelt vonali Internet-hozzáférési szolgáltatás esetében a Szolgáltató kizárólag a szolgáltatást igénybevevő Előfizetőhöz rendel, és folyamatosan felügyel a rendszeren egy meghatározott sáv szélességet, így annak megfelelő sebességét garantálni tudja az Előfizetőnek. Éves rendelkezésre állás értéke, éves átlagban, felhasználónként 98 %

A szolgáltatáshoz szükséges végberendezést (pl. router) vagy az Előfizető bocsátja rendelkezésre, vagy a Szolgáltató biztosítja. Amennyiben a routert az Előfizető bocsátja rendelkezésre, annak megfelelőségéért felelős.

A Szolgáltató fix IP címet rendel a felhasználóhoz, de az Előfizető kérésére IP címtartományt is biztosíthat. A szolgáltatás megszűnése után legfeljebb 1 hónap elteltével a szolgáltató az IP címtartományt visszavonja.

c) A mikrohullámú Internet hozzáférési szolgáltatáshoz a Szolgáltató mikrohullámú bázisállomásokat létesít. Szolgáltatás nyújtása csak akkor lehetséges, ha a Szolgáltató bázisállomása és az előfizetői vételi hely között közvetlen rálátás van. A szolgáltatás igénybevételéhez a szolgáltató által biztosított kültéri antenna felszerelésére van szükség. A kültéri egység és a beltéri berendezések közötti kábelezést az egyszeri díj tartalmazza. A szolgáltató a szolgáltatást nem licenszelt frekvenciasávban (ISM) nyújtja, a frekvenciasáv korlátainak ismeretében. A szolgáltatás csak a szolgáltató

bázisállomásai által lefedett területeken érhető el. A szolgáltató dinamikusan változó publikus IP címet rendel a felhasználóhoz PPPoE vagy DHCP protokollon keresztül. A felhasználó igényelhet fix IP címet is. Éves rendelkezésre állás a bázisállomásokra vonatkozóan: 98 %

3.1.2.3. A Szolgáltató az internet hozzáférési szolgáltatáson belül az elérhető sávszélességek és a kiegészítő szolgáltatások figyelembe vételével díjsomagokat alakít ki, melyek elnevezését, tartalmát és az egyes csomagok díját az 1. sz. melléklet tartalmazza.

Az Előfizető a Szolgáltatótól igénybe vett és jelen ÁSZF hatálya alá tartozó szolgáltatást – a Szolgáltató előzetes és írásbeli hozzájárulása hiányában – nem jogosult sem ellenérték fejében továbbértékesíteni, sem harmadik személy részére bármilyen jogcímen ingyenesen átadni.

A díjsomagok kialakításának, illetve a csomagokban szereplő tartalmak összetételének és a szolgáltatások díjának az ÁSZF-ben részletezésre kerülő feltételek teljesítése melletti egyoldalú megváltoztatásának jogát a Szolgáltató fenntartja azzal, hogy az előfizetői szerződés Szolgáltató általi egyoldalú módosításának szabályai nem terjednek ki új díjsomag kialakítására.

3.1.2.4. A Szolgáltató egyéb kiegészítő szolgáltatásokat is nyújthat (pl. csomagtartalom fölötti mennyiségű email-cím, több előfizetői végpont közötti „VPN” hálózat, tárhely bérlet, fix IP cím, IP cím tartomány, domain bejegyzés, -átjegyzés, -karbantartás, -regisztráció, szerverhosztíng).

A Szolgáltató az Előfizetők részére az alábbi kiegészítő szolgáltatások igénybevételét biztosítja:

E-mail postafiók szolgáltatás

A szolgáltató egy vagy több IMAP protokollal, vagy webmail szolgáltatással elérhető postafiókot biztosít az előfizető számára az igénybe vet csomagtól függően.

A Szolgáltató jogosult az általa biztosított vagy az Előfizető által igényelt elsődleges és olyan járulékos postafiókok szolgáltatását felfüggeszteni, amelyeknek használatát az e-mail postafiókba való bejelentkezéssel az Előfizető legalább öt hónapig megszakítatlanul elmulasztotta. A Szolgáltató a nem használt e-mail postafiókokra küldött e-mailben azt követően tájékoztatja az Előfizetőt az e-mail postafiókok felfüggesztéséről, hogy az Előfizető azok használatát négy hónapig megszakítatlanul elmulasztotta. Amennyiben az Előfizető a használaton kívüli e-mail postafiók felfüggesztését követő egy hónapos időtartamban nem jelzi a postafiók használatára irányuló szándékát a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, a Szolgáltató a használat hat havi megszakítatlan elmulasztását követően jogosult az e-mail postafiók tartalmát törölni. A Szolgáltató a hat havi megszakítatlanul használaton kívüli e-mail postafiókok megszüntetését mindaddig fenntartja, amíg az Előfizető nem jelzi a postafiók használatára irányuló szándékát a Szolgáltató ügyfélszolgálatán. A Szolgáltató nem felel az Előfizetőnek az e-mail postafiókok felfüggesztéséből, valamint a hat hónapig megszakítatlanul használaton kívüli e-mail postafiókok és azok tartalmának törléséből okozott károkért.

Az Előfizetőnek a használaton kívüli e-mail postafiók felfüggesztése alatt tett nyilatkozata alapján a Szolgáltató a felfüggesztést mellőzi azzal, hogy a felfüggesztés alapjául szolgáló négy hónapos határidő a felfüggesztés mellőzését követően újból elkezdődik.

Webtárhely

A szolgáltató egyedi megállapodás alapján tárhelyet biztosíthat az Előfizető számára, melyen az Előfizető elhelyezheti web tartalmait. A webtárhelyen elhelyezett tartalomért – ide értve a tárhelyre

feltöltött tartalommal okozott jogsérelemért vagy azzal összefüggésben felmerült vagyoni és nem vagyoni kárért – az Előfizető felel.

Az Előfizető a webtárhely szolgáltatás igénybevételével kötelezettséget vállal annak biztosítására, hogy a tárhelyen elhelyezett tartalom nem sérti harmadik személyek személyiségi jogait, személyes adatait, szellemi alkotásokhoz fűződő jogait és egyéb módon sem ütközik jogszabályba.

A Szolgáltató külön nem ellenőrzi a tárhelyen elhelyezett fájlok tartalmát. Ha azonban a Szolgáltató a jogaiban sérelmet szenvedett személy értesítése vagy bíróság/hatóság erre vonatkozó határozata alapján a tárhelyen elhelyezett tartalommal kapcsolatos jogellenes magatartásról szerez tudomást, a Szolgáltató a kifogásolt tartalmat haladéktalanul eltávolítja a tárhelyről. A Szolgáltató a kifogásolt tartalom eltávolításakor az értesítésben kifogásolt vagy a bíróság/hatóság határozatában foglalt magatartás jogellenességét nem vizsgálja.

Amennyiben a Szolgáltató jogellenes magatartásról szóló értesítés alapján távolítja el a tárhelyről a kifogásolt tartalmat, a Szolgáltató az eltávolítást követő három napon belül írásban tájékoztatja az Előfizetőt arról, hogy milyen jogosult jogsértést állító értesítése alapján járt el. Az Előfizető a Szolgáltató tájékoztatásának átvételét követő 8 napon belül teljes bizonyító erejű magánokiratban vagy közokiratban kifogással élhet a Szolgáltatónál a tartalom törlésével szemben. A kifogásnak az Előfizetőt és az eltávolított tartalmat, azonosító adatokat, valamint az arra vonatkozó indokolt nyilatkozatot kell tartalmaznia, hogy az eltávolított tartalom miért nem sérti a jogosultnak az értesítésben megjelölt jogát. Amennyiben a tartalom eltávolítása nem bírósági/hatósági határozaton alapul, a Szolgáltató az Előfizető kifogásának átvételét követően újra elérhetővé teszi a kifogásolt tartalmat.

A Szolgáltató nem felel az olyan károkért, amelyek az Előfizetőt a jogosult értesítésében kifogásolt vagy bíróság/hatóság erre vonatkozó határozatában foglalt tartalomnak az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény rendelkezéseinek megfelelő eltávolítása miatt érik.

3.1.2.5. A szolgáltatás Előfizető általi igénybevételéhez szükséges hírközlési berendezést – a végberendezés kivételével – a Szolgáltató biztosítja. A kihelyezett hírközlési eszköz energiaellátásának (áram, elem) biztosítása az Előfizető kötelezettsége saját költségére. A kihelyezett hírközlési eszköz meghibásodása esetén a Szolgáltató cserekészüléket biztosít, azonban amennyiben a meghibásodásra az Előfizető hibájából került sor és a készülék nem javítható, úgy az Előfizetőt az 1. sz. melléklet szerinti kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díj megfizetésének kötelezettsége terheli.

3.1.2.6. Amennyiben az Előfizető által használt végberendezés nem alkalmas a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás vételére, úgy a Szolgáltató ezen körülményért nem tartozik felelősséggel.

A szolgáltatás Előfizető általi igénybevételéhez szükséges végberendezések csatlakozásának feltételeit a 4.3. pont tartalmazza.

3.1.3./ Telefon szolgáltatások

A Szolgáltató, a nyilvánosság számára hozzáférhető, IP alapú helyhez kötött telefon és nomadikus beszéd célú szolgáltatást nyújt, amelyet az Előfizető az Előfizetői Szerződés időtartama alatt bármikor igénybe vehet, a hálózaton biztosított interfészhez csatlakoztatott IP telefon, ill. IP Voice Gateway és hagyományos telefon végberendezéssel, illetve nomadikus beszéd célú szolgáltatás esetén egy internethez csatlakoztatott számítógépen keresztül is. A helyhez kötött és nomád telefon szolgáltatás nyújtása során beszéd valós idejű, közvetlen átvitele és kapcsolása történik úgy, hogy e szolgáltatás bármely előfizetője távközlő végberendezésről indított vagy fogadott hívással kommunikálhat egy

másik hálózati végponttal, amelynek elérése az Azonosítók Nemzeti Felosztási Tervében meghatározott választási eljárás útján lehetséges.

Az előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás nyújtásának feltétele 230V hálózat megléte és működőképessége. Az elektromos hálózat működőképességéért a szolgáltató nem tartozik felelősséggel.

Statisztikai besorolása:

SZJ 64.20.11.0	Nyilvános helyi távbeszélő szolgáltatás
SZJ 64.20.12.1	Nyilvános belföldi távolsági távbeszélő szolgáltatás
SZJ 64.20.12.2	Nyilvános nemzetközi távolsági távbeszélő szolgáltatás
	Nomad telefonszolgáltatás

A Szolgáltató szolgáltatási területei, a választható szolgáltatáscsomagok jellemzői és árai az 1. számú mellékletben találhatók.

3.1.3.1./ Alapszolgáltatás

Az alapszolgáltatás keretében az Előfizető belföldi (szolgáltató hálózatán belüli, helyi, helyközi I., helyközi II. és távolsági), nemzetközi és mobil rádiótelefon hálózatba irányuló hívást kezdeményezhet a végponthoz csatlakozott végberendezésről.

Szolgáltató hálózatán belüli hívás a szolgáltató hálózatához tartozó két Előfizetői hozzáférési pont közötti beszéd vagy fax forgalom. Ilyen típusú forgalom kizárólag a Szolgáltató Előfizetői között jöhet létre.

A helyhez kötött telefonszolgáltatásnál érvényes definíciók:

Helyi hívás az azonos településen lévő helyhez kötött telefonállomások közötti beszéd vagy fax forgalom, kivéve a Szolgáltató hálózatán belüli hívás.

Helyközi I. hívás az azonos földrajzi számozású területen (körzeten) belüli helyhez kötött telefonállomások közötti beszéd vagy fax forgalom.

Helyközi II. hívás a budapesti helyhez kötött telefonállomások és Budapest vonzaskörzetébe – de más földrajzi számozási területre – tartozó egyes településeken lévő helyhez kötött telefonállomások közötti beszéd vagy fax forgalom.

Távolsági hívás a két különböző földrajzi számozási területen lévő helyhez kötött telefonállomások közötti beszéd vagy fax forgalom, a helyközi II. díjzónába tartozó hívások kivételével.

Nomadikus hálózatba irányuló hívás: Magyarország területén elektronikus hírközlő hálózathoz csatlakozó helytől független (nomadikus) szolgáltatást igénybe vevő előfizető elérését teszi lehetővé. A szolgáltatás a hagyományos hívással megegyező módon a 21-es előhívószám tárcsázásával érhető el (0621/abc-defg).

A nomád telefonszolgáltatásnál érvényes definíciók:

Nomad telefonszolgáltatás esetén a hívó fél fizikai helye változhat, ezért az országon belül a hívásdíjak egységesen kerülnek megállapításra:

Belföldi vezetékes hívás: Nomadikus előfizetői számról kezdeményezett, belföldi vezetékes hálózatba (ami lehet helyhez kötött illetve nomadikus) irányuló beszéd vagy fax forgalom.

A helyhez kötött és a nomád telefonszolgáltatásnál egyaránt érvényes definíciók:

Nemzetközi hívás a külföldi helyhez kötött vagy nomadikus telefonállomásra, valamint a külföldi mobil rádiótelefon állomásra irányuló beszéd vagy fax forgalom.

Mobil rádiótelefon hálózatba irányuló hívás a belföldi mobil rádiótelefon szolgáltatók kapcsolási számaira irányuló beszéd vagy fax forgalom.

Inmarsat hálózatba irányuló hívás.

A Szolgáltató biztosítja az Előfizetői számára a segélyhívó szolgálatok elérését, valamint a jelentős piaci erővel rendelkező és az egyetemes telefon szolgáltatók által működtetett országos, minden helyhez kötött és mobil rádiótelefon kapcsolási számára kiterjedő tudakozó szolgáltatás igénybevételét.

A szolgáltatás az IP telefóniára érvényes korlátozásokkal alkalmas telefonbeszélgetések lebonyolítására, fax készülékek közötti adatátvitelre vagy legalább 2400 bit/s sebességű modem-es adatátvitelre is.

A hívás létrejön akkor is, ha tényleges beszélgetés nem történik, azonban a hívott oldalon lévő végberendezés (pl. hangposta, üzenetrögzítő, fax, alközpont, modem) fogadja a hívást.

A Szolgáltató biztosítja Előfizetőinek a számhordozhatóságot azon társszolgáltatók tekintetében, amelyekkel erre összekapcsolási szerződést kötött. Ha az Előfizető másik helyhez kötött telefon szolgáltatót választ, akkor a Szolgáltatónál használt telefonszámát átviheti az új szolgáltatóhoz, amennyiben ennek feltételei fennállnak.

3.1.3.2./ Kényelmi és egyéb szolgáltatások

Ezen szolgáltatások felsorolását az ÁSZF 4. számú melléklete tartalmazza.

3.1.3.3./ A szolgáltatások igénybe vételének feltételei

Az előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás nyújtásának feltétele 230V hálózat megléte és működőképessége. Az elektromos hálózat működőképességéért a szolgáltató nem tartozik felelősséggel.

A szolgáltató szolgáltatási területeit és az egyes területeken érvényes díjcsomagokat az ÁSZF 1. számú melléklete tartalmazza.

3.1.4./ Tápellátás biztosítása

Az Előfizető előzetesen egyezteti a Szolgáltatóval a végberendezések és a hálózati berendezések elhelyezésének helyszínét és biztosítja a szükséges tápellátást, ami a végberendezések és a hálózati berendezések működtetéséhez szükséges. Előfizető köteles gondoskodni a Set-Top-Box távirányítójához szükséges elemek cseréjéről is.

3.2./ a szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe,

A 3.1-ben felsorolt szolgáltatásokat az Előfizető csak a Szolgáltatónak a hírközlési hatósághoz tett bejelentése alapján nyilvántartott, az ÁSZF 1. sz. mellékletében tételesen felsorolt azon földrajzi területen (vételkörzet) veheti igénybe, ahol a Szolgáltató hírközlési hálózattal rendelkezik.

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

3.3.1./ A belföldi híváskezdeményezés szolgáltatást nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltató köteles ingyenesen - nyilvános telefonállomás esetén fizetőeszköz használata nélkül - biztosítani, hogy végfelhasználója elérhesse a Kormány által rendeletben meghatározott hívószámokon keresztül, ideértve a „112” egységes európai segélyhívószámot is, a segélyhívó szolgálatok elérését.

3.3.2./ A segélyhívások megválaszolása céljából a telefonszolgáltató a hívó fél azonosítása kijelzésének letiltására, továbbá a helymeghatározási adatok kezelésére vonatkozó hozzájárulásának hiánya vagy visszavonása esetén is köteles a segélyhívó szolgálatok rendelkezésére bocsátani - külön jogszabályban meghatározott módon - a hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározásra vonatkozó adatokat.

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

A Szolgáltató által nyújtott, 3.1 alatt felsorolt szolgáltatások nem minősülnek egyetemes szolgáltatásnak.

3.5./ A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye;

3.5.1./ Vezetékes műsorelosztási szolgáltatás (televízió és rádió), valamint kiegészítő digitális szolgáltatás

A szolgáltatás hozzáférési pontja a szolgáltató által telepített Set-Top-Box televíziós interfésze (HDMI, SCART, Koax)

3.5.2./ Helyhez kötött Internet hozzáférés-, ellátás szolgáltatás

A szolgáltatás hozzáférési pontja a Szolgáltató által a szolgáltatás létesítési helyén telepített CPE (switch, média konverter) ethernet interfésze, vagy a Szolgáltató által kiépített ethernet csatlakozó felület.

3.5.3./ Telefon szolgáltatások

3.5.3.1./ Helyhez kötött telefonszolgáltatások esetén

Ha az előfizető IP telefonkészülékkel kívánja a szolgáltatást igénybe venni, akkor a szolgáltatás hozzáférési pontja a Szolgáltató által a szolgáltatás létesítési helyén telepített CPE (switch, média konverter) ethernet interfésze.

Ha az előfizető hagyományos telefonkészülékkel kívánja a szolgáltatást igénybe venni, akkor a szolgáltatás hozzáférési pontja a Szolgáltató által a szolgáltatás létesítési helyén telepített telefonos átjáró (gateway) szabványos telefon interfésze.

3.5.3.1./ Nomadikus beszédcélú szolgáltatás esetén

A szolgáltatás hozzáférési pontja a szolgáltató központjában elhelyezett SIP szerver ethernet interfésze.

4./ Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága

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

4.1.1. A Szolgáltató a 2. sz. mellékletben meghatározott szolgáltatásminőségi célértékeket határozza meg, melyeket az esetek legalább 80%-ában vállal teljesíteni.

4.1.2. Ha a Szolgáltató a 4.1.1. pont szerinti vállalását az előfizetés időtartama alatt nem tudja betartani, az Előfizető a mindenkor hatályos jogszabályok szerinti (jelen ÁSZF hatálybalépésekor a 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet szerinti kötbérre jogosult

4.1.3. A minőségi célértékek értelmezését a 2.sz. melléklet tartalmazza.

4.1.4. A Szolgáltató kivételesen indokolt esetben jogosult a minőségi célértékre vállalt paraméterektől eltérő, csökkentett minőségi célértékekkel való szolgáltatás nyújtására. Ezen szolgáltatásokat a Szolgáltató a 1. sz. mellékletben jelöli meg, a célértékeket pedig a Szolgáltató külön köteles a földrajzi terület és/vagy csatorna megnevezésével tételesen feltüntetni a 2. sz. mellékletben. Ezen földrajzi terület és/vagy csatornák 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 csatorna felhasználásával vagy
 - b) a teljes értékű szolgáltatás követelményeinek meg nem felelő minőségű bejövő műsorjel vétel esetén
- kerülhet sor.

A teljes értékű szolgáltatás követelményeinek meg nem felelő minőségű bejövő műsorjel vétel esetén a médiaszolgáltatás csatornacsomagba foglalása akkor indokolt, ha az adott médiaszolgáltatás vételét annak tartalma/témája miatt az előfizetők jelentős része előfizetői felméréseken alapuló nézettségi adatok vagy médiaszolgáltatási piaci információk alapján – igényli.

4.1.5. A szolgáltatás minőségét a Szolgáltató ellenőrzi

- a) a fejállomáson szemrevételezéssel folyamatosan és méréssel legalább félévente rendszeresen,
 - b) a gerinchálózaton meglevő mérőpontokon keresztül rendszeresen,
 - c) az előfizetői hozzáférési pontokon időszakonkénti szűrőpróbaszerű méréssel, illetve
 - d) az Előfizető minőségre vonatkozó panasa 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 végberendezést alkalmaz.

A mérés eredményeit a Szolgáltató dokumentálja.

4.1.6. 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 ismételt jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, úgy a Szolgáltató jogosult a hatósággal közösen azt

elvégezni. Amennyiben a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak igazolt és indokoltan felmerült költségeit a Szolgáltató jogosult az Előfizetővel szemben érvényesíteni.

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

A szolgáltató nem alkalmaz hálózatában olyan forgalommérést, irányítást, menedzselést, amely hatással lenne a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre.

4.3./ Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a hálózat és a szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet

4.3.1./ Előfizető érdekkörében felmerülő esetekben

Amennyiben az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőségtanúsítással 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 a 4.4.4.7. pont szerinti eredménytelen felszólítás esetén az előfizetői szerződést az Előfizető hibájából felmondani.

4.3.2./ Szolgáltató érdekkörében felmerülő esetekben

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

A szolgáltatások nyújtásának előfeltétele a hálózati kapcsolat megléte vagy kiépítése. A szolgáltatások igénybevételének feltétele, hogy az előfizető rendelkezzen a szolgáltató hálózatához csatlakozott előfizetői végponttal.

A szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződés megkötése előtt a Szolgáltató az igénylőt – kérésére – előzetesen tájékoztatja a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges minimális és ajánlott műszaki követelményekről. Az előfizető hardverében keletkezett károkért Szolgáltató nem vállal felelősséget.

A Szolgáltató által az Előfizető lakásában elhelyezett berendezések tápellátásának biztosítása az Előfizető feladata. A tápellátás hiányából eredő kiesésekért a Szolgáltató nem vállal felelősséget

4.4.1./ A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges hardver és szoftver eszközök

4.4.1.1./ Műsorelosztás szolgáltatás és kiegészítő digitális szolgáltatás

Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételéhez rendelkeznie kell szabványos EuroSCART, Koax, vagy HDMI bemenettel rendelkező televízió készülékkel vagy monitorral. A szolgáltatások teljesen digitális úton történő igénybe vétele csak HDMI bemenettel rendelkező készülékkel lehetséges. HD minőségű műsorok csak HD vagy HD ready készülékekkel nézhetők.

Rádió műsorok tetszőleges televíziókészülékkel hallgathatók. Mind a televízió, mind a rádióműsor hangja 5.1-es hangrendszeren keresztül is hallgatható.

A kiegészítő digitális szolgáltatás a műsorelosztás szolgáltatást egészíti ki, ugyanazok a feltételek vonatkoznak rá mint a műsorelosztás szolgáltatásra.

A szolgáltatás igénybe vételéhez a Szolgáltató Set-Top-Box berendezést helyez üzembe az Előfizetőnél. A csatorna váltás, a Menurendszerben történő barangolás, valamint a kiegészítő digitális szolgáltatás igénybe vétele a Set-Top-Box távirányítójával történik. A Set-Top-Box tápellátásának és a hozzá tartozó távirányító elemeinek biztosítása az Előfizető feladata.

4.4.1.2./ Internet szolgáltatás

Az előfizetőnek rendelkezni kell Internet használatra alkalmas berendezéssel, valamint olyan programcsomaggal, amely tartalmazza az Internet hálózati szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói programokat, és az operációs rendszert.

Az Internet szolgáltatás optimális használatához szükséges hardver és szoftver igényekről a szolgáltató az előfizetőt az előfizetői szerződés megkötésekor tájékoztatja.

4.4.1.3./ Helyhez kötött telefonszolgáltatás és nomadikus beszédcélú szolgáltatás

Az előfizetőnek rendelkeznie kell a szolgáltatás igénybevételéhez alkalmas IP telefonkészülékkel vagy Voice Gateway és analóg telefon párosítással.

A nomadikus beszédcélú szolgáltatás igénybevétele történhet egy tetszőleges, internethez csatlakoztatott számítógépről is, azaz nincs szükség külön előfizetői végberendezésre, de történhet IP telefonkészülékkel, vagy telefonos átjárón keresztül hagyományos telefonkészülékkel is.

A szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződés megkötése előtt a Szolgáltató az igénylőt – kérésére – előzetesen tájékoztatja a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges minimális és ajánlott műszaki követelményekről.

Az Előfizető a hálózathoz csak az alapvető követelményeknek megfelelő, így különösen belföldön megfelelő típusengedéllyel vagy megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkező televíziós és rádiófrekvenciás jelek vételére alkalmas, következő típusú végberendezés(ek)e)t csatlakoztathat:

- analóg és/vagy digitális tv vevőkészüléket,
- analóg rádió vevőkészüléket,
- kép- és hangrögzítő készüléket (videomagnó)

Az Előfizető a hálózathoz asztali vagy más számítógépet (pl. laptop) vagy azzal egyenértékű berendezést — az egyes műsorokon fennálló szerzői jogi korlátozások miatt — nem csatlakoztathat.

4.4.2./ Alapvető követelmények

Az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponton túl a hálózathoz kapcsolódó szerelést csak szakemberrel végeztethet. Minden előfizetői végberendezést (készüléket) úgy kell kialakítani, hogy teljesítse a felhasználó és bármely más személy életének, egészségének és biztonságának védelmi követelményeit, beleértve a külön jogszabályba foglalt biztonsági követelményeket, de feszültségkorlátozás alkalmazása nélkül;
az elektromágneses összeférhetőségre (EMC) vonatkozó, külön jogszabályba foglalt védelmi követelményeket.

A készüléket az előző bekezdésekben előírtakon felül úgy kell kialakítani, hogy rendeltetésétől függően feleljen meg következő előírások közül egy vagy több követelménynek. A készüléknek alkalmasnak kell lennie:

távközlő hálózatokon keresztül más készülékekkel történő együttműködésre és megfelelő típusú interfészekhez való csatlakoztatásra;

arra, hogy ne okozzon káros hatásokat a távközlő hálózatban vagy annak működésében,

a felhasználó és az Előfizető személyes adatainak és a magánélethez fűződő jogainak védelmére;

a visszaélések megakadályozására;

a készenléti, illetőleg a segélyszolgálatokhoz való hozzáférésre;

4.4.3./ Üzembe helyezés és csatlakoztatási jog

A Szolgáltató nem tagadhatja meg műszaki okokból az Előfizető távközlő végberendezésének csatlakoztatását a megfelelő interfészhez, ha a berendezés teljesíti a 4.4.1./ és 4.4.2./ pontban meghatározott követelményeket és el van látva a CE vagy H megfelelőségi jelöléssel.

4.4.4./ Előfizető tulajdonában levő eszközök, hálózatrészek karbantartása

4.4.4.1./ Az Előfizető köteles gondoskodni arról, hogy az általa biztosított végberendezések az Előfizetői Szerződés teljes időtartama alatt mindvégig kifogástalan állapotban legyenek és az Előfizetői Szerződés feltételeinek megfeleljenek. Az Előfizető elfogadja, hogy az általa biztosított távközlő berendezések üzemeltetéséért és karbantartásáért kizárólag az Előfizető felelős, függetlenül ezen távközlő berendezések tulajdonjától illetve fizikai elhelyezkedésétől.

Az előfizetői helyiségekben elhelyezett berendezések, végberendezések közötti csatlakozást biztosító kábel(ek) hibájának elhárítása kizárólag az Előfizetőt terheli.

4.4.4.2./ A digitális szolgáltatáshoz a szolgáltató által biztosított set-top-box kezelési utasításában, és annak mellékleteiben meghatározott rendeltetés szerinti használatához szükséges működési feltételeket a szolgáltatást megrendelő ügyfélnek kell biztosítania, beleértve a működéséhez szükséges elektromos energiát, valamint a set-top-boxhoz való csatlakozásra alkalmas csatlakozással rendelkező előfizetői végberendezést.

Az előfizetői végberendezés kezelési utasításában, és annak mellékleteiben meghatározott rendeltetés szerinti használatához szükséges működési feltételeket (beleértve a működéséhez szükséges elektromos energiát) az Előfizető köteles biztosítani.

4.4.4.3./ 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.

4.4.4.4./ 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 előfizetői berendezések szolgáltatás igénybevételére alkalmassá tételére, valamint a szolgáltatás átadási pontot követő hálózatrészek hibáinak kijavítására a Szolgáltató nem köteles, azok elvégzésére külön díjazásért vállalkozhat, mely költségek az Előfizetőt terhelik. A végberendezés hibájára vagy alkalmatlanságára vagy hiányára való hivatkozással az Előfizető nem mentesül az előfizetési díj megfizetése alól.

4.4.4.5./ A végberendezés(ek) beállítása az Előfizető ügykörébe tartozik. Előfizetői végberendezések beállítását az Előfizető kérésére a Szolgáltató az 1. sz. melléklet szerinti kiszállási és munkadíj ellenében végzi el.

4.4.4.6./ Az Előfizető végberendezésének hibájára vagy alkalmatlanságára vonatkozó esetleges viták eldöntésére a 6. sz. melléklet szerinti 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 a Szolgáltató jogosult az Előfizetővel szemben érvényesíteni.

4.4.4.7./ A Szolgáltató jogosult az Előfizetőnél a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot és végberendezéseket ellenőrizni. Ha ellenőrzése során hiányosságokat tapasztal, az Előfizetőt felszólítja annak haladéktalan, de legkésőbb 3 napon belüli megszüntetésére, ennek eredménytelensége esetén a jogosult a végberendezés üzemén kívül helyezésére. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató írásbeli felszólításának nem tesz eleget, a Szolgáltató az előfizetői szerződést felmondhatja.

4.4.5. / Mentésülés a felelősség alól

A Szolgáltató teljes körűen mentesül az Előfizetői Szerződés alapján fennálló felelősség alól, ha:

- a) a hibát az Előfizető által üzemeltetett, a Szerződés feltételeinek nem megfelelő végberendezés okozta;
- b) a hibát az Előfizető tulajdonában lévő végberendezés okozta;
- c) a hibát a végberendezés Előfizető általi szakszerűtlen kezelése okozta;
- d) a hiba bejelentését az Előfizető elmulasztotta;
- e) a hibát az okozta, hogy az Előfizető nem tett eleget a jelen ÁSZF 4.4.4. pontjában foglalt kötelezettségének;
- f) a hiba elhárítása a Szolgáltató érdekkörén kívülálló ok miatt nem lehetséges.

4.4.6./ Végberendezés okozta kárért való felelősség

Az Előfizető köteles az általa biztosított végberendezéseket maga üzemeltetni vagy üzemeltetésükről megfelelően gondoskodni. Az Előfizető által biztosított végberendezések által okozott vagy azokkal kapcsolatban felmerült károkért a Szolgáltatóval és bármely harmadik személlyel szemben kizárólag az Előfizető tartozik felelősséggel.

5./ A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése

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 szüneteltetés szabályai

5.1.1.1./ A szolgáltatás szünetelhet

- a) Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból, vagy
- b) az Előfizető kérésére, vagy
- c) mindkét fél érdekkörén kívüli okból (vis major), vagy
- d) a Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében (így különösen terrorelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) a jogszabályok által előírt módon,
- e) a Médiatanács határozata alapján,
- f) az ÁSZF 5.1.6. pontjában megjelölt esetekben.

5.1.2. A szolgáltatás a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása (rendszeres vagy rendkívüli) miatt – amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre – átmenetileg szünetelhet és mely szüneteltetés naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg. A tervezett szüneteltetésről a Szolgáltató az Előfizetőket annak megkezdése előtt legalább 15 nappal megelőzően értesíti.

A szolgáltatás rendszeres karbantartás miatti szüneteltetése miatti időtartam, de maximum havonta 16 óra a rendelkezésre állás időalapjába nem számít bele. Az ÁSZF vonatkozásában rendszeres karbantartásnak minősül a Szolgáltató által saját hatáskörében előre meghatározott olyan tervszerű, hibamegelőző tevékenység, mely havonta a 16 óra időtartamot nem haladja meg. A Szolgáltató a rendszeres karbantartást minden hét szerdai napján 1 és 5 óra között végzi. A rendszeres karbantartás ideje alatt a szolgáltatások részleges vagy teljes szüneteltetésére kerülhet sor. Az ÁSZF-ben megjelölt időponttól és időtartamtól eltérő rendszeres karbantartás esetén a Szolgáltató az Előfizetőket a tevékenység megkezdése előtt legalább 15 nappal korábban értesíti.

Ha a szolgáltatást a Szolgáltató a 5.1.1.a), c), d), e) és f) pont alapján – kivéve a rendszeres karbantartás esetét – 48 óráig szünetelteti, a szüneteltetés idejére az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli. Ha a szünetelés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat.

A Szolgáltató a hálózat karbantartását a szolgáltatásminőség Szolgáltató általi ellenőrzésének adatai vagy az Előfizető megalapozott bejelentése alapján végzi, amennyiben a hálózat vagy annak része állapota miatt a karbantartás szükséges, továbbá a Szolgáltató a rendszeres karbantartás keretén belül általános ellenőrzést is végez a hírközlő hálózaton.

Jelen pont, valamint az ÁSZF vonatkozásában rendszeres karbantartás a szolgáltató által időszakonként visszatérően meghatározott és az előfizetőkkel legalább 30 nappal korábban közölt időpontban és időtartamban, a szolgáltatásnak az ÁSZF-ben meghatározott minőségi célértékei fenntartása, a távközlési hálózat műszaki állapotának fenntartása vagy fejlesztése érdekében végzett tevékenység, rendkívüli karbantartás a hibaelhárításon és rendszeres karbantartáson kívül végzett munkát.

5.1.3. A Szolgáltató a szolgáltatást az Előfizető kérésére szünetelteti a jelen pont rendelkezései szerint. Az Előfizető a szolgáltatás szüneteltetését írásban, az esedékes előfizetési díjak megfizetése mellett, legalább 5 munkanappal a szünetelés kért kezdő időpontja előtt, a tárgyhónapot követő hónap elsejétől kezdődően kérheti a 1. sz. mellékletben meghatározott kiszállási díj megfizetése mellett, amennyiben a kikapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges. A szüneteltetés az Előfizető által kért visszakapcsolásig vagy – ha ezen körülmények korábban következnek be – a szerződés felmondásáig

tart. A visszakapcsolást az Előfizető a szüneteltetés kérésekor, vagy a kért visszakapcsolást megelőzően legalább 5 munkanappal, írásban, a következő hónap első napjától kérheti.

A szünetelés időtartamára az Előfizető a 1. sz. mellékletben meghatározott és – szüneteltetett díjcsomagtól függő összegű – csökkentett előfizetési díj fizetésére köteles.

A Szolgáltató az Előfizető által kért szünetelési időszak végén a szolgáltatást köteles visszakapcsolni, és erről az Előfizetőt haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül értesíteni. Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a Szolgáltató külön díjat nem számít fel. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, a Szolgáltató a 1. sz. mellékletben meghatározott és kiszállási díjat is magában foglaló visszakapcsolási díjat számíthat fel.

A szüneteltetés végi visszakapcsolás feltétele a szüneteltetés idejére a 1. sz. mellékletben meghatározott és – szüneteltetett díjcsomagtól függő összegű – csökkentett előfizetési díj és – a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükségessége esetén – a visszakapcsolásért fizetendő díj megfizetése. A visszakapcsolást a Szolgáltató a díjak kiegyenlítését követően legkésőbb az Előfizető által kért munkanapig elvégzi. Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés ideje a rendelkezésre állás idejébe beleszámít.

Az Előfizető kérésére történő szünetelés leghosszabb időtartama 6 hónap. E szabály alkalmazása alól a Szolgáltató az Előfizető kérésére indokolt esetben eltekinthet.

Amennyiben az Előfizető a szünetelést olyan hálózaton vagy hálózatészen kérelmezi, melynél a szünetelés más előfizetők szolgáltatásával közvetlenül összefügg (pl. soros rendszer), a Szolgáltató jogosult a szünetelés iránti kérelmet elutasítani vagy a szünetelést lehetővé tevő műszaki kialakítás Előfizető általi előzetes költségviseléséhez kötni és amely költségviselés Előfizető általi visszautasítása esetén a Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést felmondani.

Amennyiben az Előfizető a szolgáltatás szüneteltetését határozott időtartamú szerződések vonatkozásában kéri, úgy ebben az esetben az előfizetői szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

5.1.4. Ha a szolgáltatás mindkét félen kívül álló előre nem látható és el nem hárítható külső okok (vis major) miatt szünetel, az Előfizető annak időtartama alatt díjfizetésre köteles (előre történő fizetésnél díjvisszatérítésre nem jogosult), ha a Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett. Az előfizetői szolgáltatások teljesítése szempontjából vis majornak minősül különösen a háborús helyzet, sztrájk, természeti katasztrófa, a hálózat valamely elemét működésképtelenné tevő, természeti erő vagy harmadik fél által okozott erőhatás, illetve a szolgáltatást megtiltó vagy szüneteltetését elrendelő, jogszabályon alapuló hatósági rendelkezés.

A szünetelés idejére az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli akkor, ha a Szolgáltató a jelen pont szerinti igazolási kötelezettségét nem teljesíti. A jelen pont szerinti díjcsökkentés összege a kieső napok számának és a havi előfizetési díj egy napra eső részének szorzata. Minden megkezdett nap egész napnak számít. A szolgáltatás ezen ok miatti szüneteltetése a rendelkezésre állás időalapjába nem számít bele.

5.1.5. Az 5.1.1. d) pont szerinti szünetelésre az 5.1.4. pont szabályai irányadók.

5.1.6. 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 7.1.10. pontban meghatározott, de legfeljebb a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot.

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

5.1.8. A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a Szolgáltató nem él a díjtartozás miatt biztosított felmondási jogosultságával, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggesztheti. A Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számít fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az előfizetői szerződést felmondhatja.

5.1.9. Amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény - így különösen a személyes adatok - vonatkozásában megtévesztette, a Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel megszüntetni, amelynek tartamára jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni.

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

5.2.1./ Általános szabályok

(1) Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött (az előfizető hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozására, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a szolgáltató az előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult:

a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott;

b) a szolgáltatást igénybe vevő előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja;

c) az Előfizető veszélyezteti a Szolgáltató sávszélességgel való gazdálkodását és ezzel a szolgáltatás minőségét az Előfizető által az adott csomaghoz rendelt sávszélességen átvihető adatmennyiség túllépésével,

d) az Előfizetőnek a díjfizetésre vonatkozó, annak esedékessé válását követő 8 napon belül megküldött 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 ÁSZF-ben meghatározott vagyoni biztosítékot,

e) az Előfizető veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának működését egyéb módon (extrém használat).

f) a Szolgáltató 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.

Az a)-d) pont szerinti esetekben a Szolgáltató a korlátozás legkorábbi időpontját legalább 3 nappal megelőzően értesíti az Előfizetőt azzal a tájékoztatással, hogy a korlátozásra mely időpontot követően kerülhet sor. Az e)-f) pont szerinti esetben a korlátozásra az Előfizető egyidejű értesítésével kerülhet sor.

(2) A telefon szolgáltató az előfizetői szolgáltatás korlátozása esetén is köteles biztosítani

a) az előfizető hívhatóságát,

b) a segélykérő hívások továbbítását,

c) a szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségét,

d) a hibabejelentőjének elérhetőségét.

(2a) A korlátozás a megtevesztést, valamint az (1) bekezdés c) pontjában szabályozott díjtartozás esetét kivéve, a műszakilag kivitelezhető mértékben, csak az előfizetői szerződésszegéssel érintett szolgáltatásra terjedhet ki.

(2b) A szolgáltató a szolgáltatás korlátozásának idejére kizárólag a nyújtott szolgáltatással arányos díjat számíthat fel.

(2c) A műsorterjesztő a szolgáltatás igénybevételének a korlátozására akkor is jogosult, ha az előfizető a műsorjelet jogosulatlanul vételezi, a beérkező műsorjelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja.

(3) A műsorelosztó szolgáltató a szolgáltatás igénybevételének a korlátozására akkor is jogosult, ha az előfizető a műsorjelet jogosulatlanul vételezi, a beérkező műsorjelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja.

(4) A szolgáltató köteles az előfizető kérelmére – kivéve az Eht. 118. § (4) bekezdésében foglalt esetet – újra biztosítani a szolgáltatást, ha a korlátozás indoka megszűnt. A szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért az előfizetői szerződésben is feltüntetett – indokolt és méltányos – díjat számolhat fel.

(5) Amennyiben a szolgáltató az (1) bekezdés d) pontja szerint az általános szerződési feltételeiben valamely általa nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként összehatárokat, adatmennyiségeket határoz meg, az erre vonatkozó rendelkezéseket az egyedi előfizetői szerződésben meg kell jelenítenie és azt az előfizetőnek, mint az általánostól eltérő szerződési feltételt külön nyilatkozattal el kell fogadnia. A korlátozó feltételektől az előfizető és a szolgáltató az egyedi előfizetői szerződésben egyező akarattal eltérhetnek.

(6) A szolgáltató köteles a korlátozó feltételeket, és az azok bekövetkezéséhez fűződő jogkövetkezményeket átlátható és ellentmondásmentes módon meghatározni.

(7) Amennyiben a szolgáltatás természete lehetővé teszi, a korlátozó feltételt számszerű és egyértelmű mértékben (értékhatár, adatmennyiség stb.) kell meghatározni. A pénzügyi vagy adatforgalmi korlát 80%-ának elérését követően a szolgáltató köteles haladéktalanul SMS üzenet, e-mail, vagy a számítógépen felugró ablak formájában az előfizetőt erről értesíteni és figyelmeztetni a korlát túllépésének következményeire.

(8) A pénzügyi vagy adatforgalmi korlát túllépéséről a szolgáltató a (7) bekezdés szerint köteles értesíteni az előfizetőt és tájékoztatni a teljes körű szolgáltatás további igénybevételéhez szükséges teendőiről, feltüntetve a határértéken felüli igénybevétel költségeit.

(9) Ha az előfizető az Eht. 137. § (1) bekezdés, vagy e § (3) bekezdése szerinti korlátozás okát megszünteti és erről a szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a szolgáltató köteles az előfizető kérésétől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni.

(10) 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.

(11) 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.

5.2.2./ Közreműködő szolgáltatóra vonatkozó szabályok

Amennyiben az Előfizető közreműködő szolgáltató szolgáltatását veszi igénybe, az előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltató a közreműködő szolgáltató megkeresése esetén is korlátozhatja az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatás igénybevételét, ha 5.2.1.c) pontjában meghatározott

feltételek az Előfizető által – a szolgáltató-választás bevezetésének és alkalmazásának feltételeiről szóló jogszabály szerint – választott közreműködő szolgáltató vonatkozásában állnak fenn.

5.2.3./ A korlátozás időtartama alatt a Szolgáltató az előfizetői szerződés szerinti szolgáltatás helyett nyújtott szolgáltatásai:

5.2.3.1./ Műsortejesztés szolgáltatás esetén

- a legkevesebb csatornát tartalmazó díjsomag vételét biztosítja.

5.2.3.2./ Internet szolgáltatás esetén

- a le és feltöltési sávszélességet 64/64 kbit/s-ra korlátozza

5.2.3.3./ Helyhez kötött telefon illetve nomadikus beszédcélú szolgáltatás esetén

- a szolgáltatást egyirányúsítja oly módon, hogy az Előfizető legfeljebb az 5.2.1. (2) bekezdésében szabályozottak szerint vehesse igénybe a szolgáltatást.

A Szolgáltató a szolgáltatás korlátozásának idejére kizárólag a nyújtott szolgáltatással arányos és az **1. sz. mellékletben** feltüntetett korlátozási díjat számol fel.

A korlátozás a megtevesztés esetét kivéve, valamint - amennyiben az előfizető több előfizetői szolgáltatást egy egyedi előfizetői szerződés keretében vesz igénybe az 5.2.1. pont c) pontjában szabályozott díjtarozás esetét kivéve - a műszakilag kivitelezhető mértékben, csak az előfizetői szerződésszegéssel érintett szolgáltatásra terjedhet ki.

5.2.4. A korlátozás megszüntetése

Ha az Előfizető az 5.2.1. pont szerinti korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató köteles a tudomásszerzéstől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni.

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

A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltatót kötbérfizetési kötelezettség terheli a mindenkor hatályos jogszabályok szerinti mértékben és módon a 7.4.1. pont szerint.

A Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért az **1. sz. mellékletben** feltüntetett díjat számít fel.

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

5.3. Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei

A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a Szolgáltató nem él a díjtarozás miatt biztosított felmondási jogosultságával, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggesztheti. A Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számít fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az előfizetői szerződést felmondhatja.

A Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel felmondani, és ennek tartamára a szolgáltatást felfüggeszteni, amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető az előfizetői szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény - így különösen a személyes adatok - vonatkozásában megtévesztette.

6./ Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták:

6.1./ A hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás

6.1.1./ A vállalt hibaelhárítási célértékek

6.1.1.1./ A Szolgáltató a hálózat és az előfizetői szolgáltatások folyamatos és zavartalan működésének biztosítása érdekében az ÁSZF 1.2. pontja szerinti ügyfélszolgálat mellett hibabejelentő szolgálatot is működtet, melynek elérhetőségét jelen ÁSZF 1.3. pontja tartalmazza.

Az Előfizető az előfizetői szolgáltatás meghibásodását a Szolgáltató által biztosított hibabejelentő szolgálatnál jelentheti be, amelyet a Szolgáltató az ügyfélszolgálatán keresztül vagy közvetlenül köteles elérhetővé tenni, az ügyfélszolgálat elérhetőségével azonos feltételek szerint.

Az Előfizető az előfizetői szolgáltatás meghibásodását a Szolgáltató által biztosított

- hibabejelentő szolgálatnál szóban telefonon vagy
- az ügyfélszolgálatnál szóban személyesen vagy telefonon,
- az ügyfélszolgálatához küldött levélben, vagy elektronikus levélben, vagy egyéb elektronikus hírközlés útján jelentheti be.

Az Előfizető azonosíthatósága érdekében a bejelentéskor közölni, illetve feltüntetni szükséges az Előfizető nevét, címét és ügyfélazonosító számát (szerződésszámát).

A telefonhálózaton elérhető ügyfélszolgálat/hibabejelentő szolgálat elérhetőségét a **2. sz. melléklet**ben megjelölt időtartamon belül biztosítja.

6.1.1.2./ Hibabejelentés az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem előfizetői szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a szolgáltatás minőségének romlásával, mennyiségi csökkenésével, vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos.

Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha

- a) a hiba az Előfizető érdekkörében keletkezett,
- b) a Szolgáltató a megszűnő vagy rossz műszaki minőségű műsort más műsorral helyettesíti,
- c) a műsorszolgáltató által adott jel nem megfelelő minőségű,
- d) a hiba elháríthatatlan külső ok miatt következett be,
- e) az Előfizető az ÁSZF **2. sz. melléklet**ében vállalt szolgáltatás minőségétől eltérő szolgáltatás vagy szolgáltatási feltételek teljesítését várja el.

A hibabejelentés akkor minősül megtettnek és a határidők számítása szempontjából kezdő időpontnak, amikor abból megállapítható a beazonosítható előfizetőtől való származása, valamint a hibajelenség megjelölése, leírása.

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

- a) további helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 órás időszak megadásával, amely 8 és 20 óra közé eshet), vagy
- b) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

A Szolgáltató a jelen pont szerinti értesítési kötelezettségének a 6.4.6.4.a)-c) pontok szerint tesz eleget azzal, hogy közvetlen írásbeli értesítésnek minősül a hibaelhárításkor a munkalap Előfizető részére történő átadása és az átadás Előfizető általi elismerése is.

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

6.1.1.4./ 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.

Nem minősül valós hibának az, ha az Előfizetővel szemben a szolgáltatás korlátozására került sor és a korlátozásról a Szolgáltató az Előfizetőt a hibabejelentéskor tájékoztatta.

Amennyiben a Szolgáltató az 5.2.3. pont szerint olyan mennyiségi korlátozást alkalmaz, melynek keretén belül vagy a közszolgálati médiaszolgáltatások vételét, vagy a legkevesebb csatornát tartalmazó műsorcsomag vételét biztosítja és ezekre vonatkozóan jelent be az Előfizető valós hibát, úgy a Szolgáltató azt az általános szabályok szerinti hibaelhárítási eljárásának megfelelően kezeli.

A Szolgáltató köteles a hiba elhárítását követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül értesíteni az Előfizetőt a hiba elhárításáról, valamint az értesítés módját és időpontját nyilvántartásba venni. A Szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

6.1.1.5./ Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlan tulajdonos) hozzájárulása szükséges, a hozzájárulást a Szolgáltatónak a hibabejelentéstől számított 48 órán belül meg kell kérnie. A hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a 6.1.1.4. pontban meghatározott határidőbe. A Szolgáltató a hibabejelentéstől számított 48 órán belül köteles az Előfizetőt a hozzájárulás szükségességéről és okáról, valamint arról értesíteni, hogy a hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a 6.1.1.4. pontban meghatározott határidőbe.

6.1.1.6./ Ha a hibabejelentés kivizsgálása vagy a hiba kijavítása kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges és a Szolgáltató által a 6.1.1.3.a) pont 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 6.1.1.4. pont szerinti határidőbe.

Ha a hibabejelentés kivizsgálása vagy a hiba kijavítása időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső 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 eltelt időtartam nem számít be a 6.1.1.4. pontban meghatározott határidőbe.

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

6.1.2./ A hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás

6.1.2.1./ 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 azt a hiba elhárításától számított egy évig megőrzi.

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

- az Előfizető bejelentése alapján tartalmazza

a) az Előfizető nevét, értesítési címét, telefonszámát vagy más elérhetőségét,

b) az előfizetői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét, az előfizetői azonosító számot,

c) a hibajelenség leírását,

d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),

- a Szolgáltató hibaelhárítási eljárása alapján tartalmazza

e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,

f) a hiba okát,

g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát),

h) az Előfizető értesítésének módját és időpontját, ezen belül is különösen az Előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a g) pontban foglaltakról történő értesítések módját és időpontját. melynek a Szolgáltató a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet. (A Szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.).

6.1.2.3./ A Szolgáltató az Előfizető általi hibabejelentést visszaigazolja:

a) telefonon, vagy ügyfélszolgálaton szóban tett bejelentés esetén a bejelentett hibára vonatkozóan rögzített szöveg visszaolvasásával,

b) a telefonos üzenetrögzítőre mondott vagy írásban benyújtott bejelentés esetén az Előfizető által megadott telefonszámon a bejelentett hibára vonatkozóan rögzített szöveg beolvasásával.

6.1.2.4./ A hibabejelentés kapcsán elvégzett vizsgálat alapján a Szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással köteles az Előfizetőt értesíteni arról, hogy

a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel,

b) a hiba kijavítását megkezdte,

c) a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére kötbért fizet a mindenkor hatályos jogszabályok szerinti mértékben és módon a 7.4.1. pont szerint.

6.1.2.5./ Az Előfizető a hibaelhárítás során kizárólag annyiban köteles a Szolgáltatóval együttműködni, hogy a hiba behatárolása és elhárítása során az Előfizető helyiségébe történő belépést biztosítja.

A Szolgáltató a hibaelhárítás megkezdéséről csak akkor köteles az Előfizetőt előzetesen értesíteni, ha a hiba elhárításához az Előfizető helyiségébe szükséges bejutni.

6.1.2.6./ Amennyiben a Szolgáltató a hiba kivizsgálása során megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörébe tartozó okból (a csatlakoztatott végberendezés illetve az Előfizető által üzemeltetett saját belső hálózati szakasz vagy azok beállítási hibája miatt) merült fel, a Szolgáltató a hiba elhárítására nem köteles, azonban – amennyiben a Szolgáltató tevékenységi köre és kapacitása azt lehetővé teszi – egyedi megállapodás szerinti díjazásért elvégezheti.

6.1.2.7./ A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett, a Szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel a Szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget és a hiba behatárolása, valamint elhárítása céljából az Előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az Előfizetőre.

Az Előfizető kiszállási díj fizetésére köteles az **1. sz. mellékletben** megjelölt mértékben, ha

- a) a Szolgáltató helyszíni vizsgálat alapján megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörébe tartozik,
- b) a helyszínen végezhető javítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, azonban az Előfizető az ingatlanba való bejutást vagy az előfizetői hozzáférési ponthoz való jutást nem biztosította,
- c) az Előfizető téves vagy megtévesztő vagy nem valós hibára irányuló bejelentést tett,
- d) a hiba nem a Szolgáltató érdekkörében merült fel.

6.1.2.8./ Amennyiben az Előfizető kéri és a Szolgáltató azt teljesíteni tudja a feltételek adottsága miatt, úgy a Szolgáltató a hibabejelentés nyilvántartásba vételétől számított 6 órán belül megkezdí a helyszíni hibaelhárítást a **1. sz. mellékletben** megjelölt mértékű expressz kiszállási díj ellenében.

6.1.2.9./ A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles a a mindenkor hatályos jogszabályok szerinti mértékben és módon 7.5.1 pont szerint.

- a) a 6.1.1.3. és 6.1.1.4. pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig,
- b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

Mentesül a Szolgáltató a jogszabályon alapuló kötbérfizetési kötelezettség alól, ha a hibát az Előfizető az Előfizetőnek felróható okból nem, vagy utólag, a hiba Szolgáltató általi elhárítása után jelentette be, továbbá a 6.1.2.7. a)-d) pontjai szerinti esetben.

6.1.2.10./ Az Előfizető nem jogosult a hálózatot érintő javítási vagy karbantartási munkálatokat önmaga végezni, vagy a Szolgáltatón kívüli személlyel végeztetni.

Amennyiben a hibakivizsgálás vagy –elhárítás során megállapításra kerül, hogy az Előfizető a Szolgáltató tulajdonát képező hálózatot vagy hálózati berendezést az Előfizető önmaga kívánta javítani vagy a javításra harmadik személyt vett igénybe és ezzel a Szolgáltatónak kárt okozott, úgy köteles az okozott kárt (beleértve a más előfizetőket is érintő hibaelhárítás megghiúsításából eredő kárt is), valamint a hibaelhárítással kapcsolatban felmerült költséget a Szolgáltató részére megtéríteni.

6.2./ Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén

6.2.1. Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató a Felhasználó vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

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. Az általános elvárhatóság szempontjából a Szolgáltató feltételezi a gazdasági életben körültekintő, megfelelően informált Igénylőt, Előfizetőt és Felhasználót, aki a rendelkezésére álló információk birtokában képes ésszerű vásárlói döntést hozni.

Nem köteles a Szolgáltató 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 kötelezettségét késedelmesen vagy egyáltalán nem teljesítette.

6.2.2. Az előfizetői szerződésekből eredő polgári jogi igények egy év alatt évülnek el, amelyet az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

6.2.3. Az Előfizetőt megillető kötbér esetét, mértékét és megfizetésének módját a 7.4. pont tartalmazza.

6.2.4. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

6.2.4.1. A hibabejelentéssel kapcsolatos eljárást az ÁSZF 6.1. pontja, a panaszokkal kapcsolatos eljárást az ÁSZF 6.3. pontja tartalmazza.

6.2.4.2. Az Előfizető díjreklamációja elintézésével kapcsolatos panasza, kötbérigénye elintézésével kapcsolatos panasza, kártérítési igénye elintézésével kapcsolatos panasza, valamint a Szolgáltatóval szembeni egyéb jogvitája vagy jogvita helyzete esetén jogosult a 6. sz. melléklet szerinti illetékes szervezetek vagy hatóság(ok) vizsgálatát kérni.

6.2.4.3. A Szolgáltató az Előfizetővel szembeni igényével, valamint az Előfizetővel szembeni egyéb jogvitája vagy jogvita helyzete esetén jogosult a 6. sz. melléklet szerinti illetékes szervezetek vagy hatóság(ok) vizsgálatát kérni, amennyiben a szervezetnek vagy hatóságnak van hatásköre az ügy elbírálására.

6.2.4.4. Az előfizetői szerződéssel kapcsolatos hatósági ügy tárgyában (kérelemmel, bejelentéssel) a hírközlési hatóság eljárása a hatósági eljárás kezdeményezésére okot adó körülmény bekövetkezésétől számított hat hónapon belül kezdeményezhető.

Amennyiben a kérelmező a jelen pontban foglalt hatósági eljárás kezdeményezésére okot adó körülmény bekövetkezéséről csak később szerzett tudomást, vagy a kérelem, bejelentés előterjesztésében akadályoztatva volt, úgy a jelen pontban foglalt határidő a tudomásszerzéstől vagy az akadály megszűnésével veszi kezdetét. Az előfizetői szerződéssel kapcsolatos hatósági ügy tekintetében egy éven túl hatósági eljárás nem kezdeményezhető. E határidő jogvesztő.

6.2.4.5. Az előfizetői jogviszonyból eredő esetleges jogvitákra a felek kikötik a Szolgáltató székhelye szerinti bíróságok kizárólagos illetékességét.

6.2.5. A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles a mindenkor hatályos jogszabályok szerinti mértékben és módon a 7.4.1. pont szerint.

6.2.6. Az Előfizetőt az előfizetői szerződésekre vonatkozó mindenkor hatályos jogszabályok szerinti mértékben megillető kötbért a Szolgáltató az Előfizető részére a mindenkor hatályos jogszabályok szerinti módon teljesíti a 7.4.1. pont szerint.

6.3./ Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjrelkamáció, kártérítési igények intézése)

6.3.1. A jelen ÁSZF vonatkozásában

előfizetői panasz: előfizetői szerződés alapján igénybevett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben az előfizető által tett olyan bejelentés, amely az előfizetőt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek. A Szolgáltató a hibabejelentésekkel kapcsolatban a 6.1. pontban foglaltak szerint jár el.

A Szolgáltató az Előfizetőktől származó panaszokat és a panasz alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon nyilvántartásában rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt az 5. sz. mellékletben megjelölt szerinti időtartamig megőrzi.

6.3.2. A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha az Előfizető a panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, s annak egy másolati példányát az Előfizetőnek átadni. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát köteles személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben az Előfizetőnek átadni, telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén az Előfizetőnek legkésőbb a 30 napon belüli érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni.

A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a Szolgáltató köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

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

A Szolgáltató a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A Szolgáltató egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan a továbbiak szerint köteles eljárni.

Az írásbeli panaszt a Szolgáltató - ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik - harminc napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény

állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles. A Szolgáltató a jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, s azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató köteles az Előfizetőt írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Meg kell adni az illetékes hatóság, illetve a vállalkozás székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét.

Amennyiben a panasz kivizsgálására (pl. harmadik fél bevonása miatt) a 30 nap nem elegendő, a Szolgáltató – a 30 napon belül – köteles írásban értesíteni az Előfizetőt az ügy elintézésének várható időpontjáról.

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.

A fenti, Szolgáltatóhoz – nem ügyfélszolgálatra – beérkezett panaszoktól eltérően az ügyfélszolgálatához érkezett panaszok esetében az ügyfélszolgálat minden esetben köteles a Szolgáltató panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalni, és az Előfizető a panasz beérkezését követő tizenöt napon belül megküldeni, kivéve, ha az Előfizető panaszát szóban közli és a Szolgáltató az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.

Az ügyfélszolgálatra vonatkozó 15 napos válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb tizenöt nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról az Előfizetőt írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatni kell.

Az ügyfélszolgálat az előfizetői panaszok intézése és a fogyasztók tájékoztatása során köteles együttműködni a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó egyesületekkel.

6.3.3. Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a díjreklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi és szóbeli díjreklamáció esetén lehetőleg azonnal, egyéb esetben legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja és megválaszolja. A Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést díjtartozás miatt a jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint felmondani.

A Szolgáltató jogosult a 6.3.1. pont szerinti, valamint a díjreklamációra vonatkozó nyilvántartást egységes nyilvántartásként kezelni.

Ha az Előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejártá előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a díjreklamációt a Szolgáltató nem utasítja el annak nyilvántartásba vételét követő 5 napon belül, a díjreklamációban érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik. Egyéb esetben az Előfizető a vitatott díj eredeti fizetési határidőre történő megfizetésére köteles és a díjreklamációnak a vitatott díjon (díjtételen) kívüli díjakra nincs halasztó hatálya.

Ha a Szolgáltató a díjreklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a díjreklamáció elbírálásától számított 30 napon belül – az Előfizető választása szerint – a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén

az Előfizetőt megillető kamat mértéke azonos 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.

6.3.4. 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 Előfizető kérésére a Szolgáltató ezen adatokat 12 havonta legfeljebb egy alkalommal köteles díjmentesen átadni. Az Előfizetők részére a 12 hónapon belüli második alkalomtól a Szolgáltató az adatok szolgáltatásért az ÁSZF 1. sz. mellékletében meghatározott adminisztrációs díjat számíthat fel.

Amennyiben az Előfizető az adatokat nyomtatott formában vagy tartós adathordozón kéri, úgy az adminisztrációs díj tartalmazza a nyomtatás vagy adathordozó költségét is.

6.3.5. Ha az Előfizető a Szolgáltatónak kártérítési igényét írásban bejelenti, a Szolgáltató a kártérítési igényt haladéktalanul nyilvántartásba veszi, annak jogosságát szóbeli bejelentés esetén lehetőleg azonnal, egyéb esetben legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja és postai úton kézbesített tértivevényes 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 meghússul, 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.

6.4./ Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje,

6.4.1./ A Szolgáltató az Előfizetők és Felhasználók bejelentéseinek intézésére, panaszaik kivizsgálására és orvoslására, az Előfizetők és Felhasználók tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtet, melynek elérhetőségeit jelen ÁSZF 1.1. és 1.2. pontja tartalmazza.

A Szolgáltató biztosítja azt, hogy az ügyfélszolgálat legalább hetente 1 munkanapon nyitva tartson. Az ügyfélszolgálat naptári évenként – a jogszabály szerinti munkaszüneti napokon túl – összesen 5 munkanapon is zárva tarthat és amely napokon kizárólag telefonos hibabejelentő szolgálat érhető el. Az ügyfélszolgálat ezen zárva tartásáról a Szolgáltató a naptári dátum szerinti megjelöléssel legalább 15 nappal korábban tájékoztatja az előfizetőket az ügyfélszolgálaton kifüggesztett hirdetmény útján, valamint internetes oldalán.

6.4.2./ A Szolgáltató a nyilvános elektronikus hírközlő hálózaton elérhető ügyfélszolgálat elérését köteles a megfizetendő, legalacsonyabb díjú hívás díjánál nem magasabb díjazású hívhatósággal is biztosítani. E szabályt a belföldi hálózathoz indított hívásokra kell alkalmazni. A Szolgáltató által működtetett telefonos ügyfélszolgálat emelt díjas szolgáltatással nem működtethető.

Az előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltató – a műszaki szolgáltatási feltételek megléte esetén – saját hálózatából díjmentesen köteles biztosítani ügyfélszolgálatának elérhetőségét.

A Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatára érkező előfizetői jogviszonyt érintő megkereséseket, panaszokat, valamint a Szolgáltató és az Előfizető közötti telefonos kommunikációt külön jogszabályban meghatározottak szerint a Szolgáltatónak rögzítenie kell, és visszakereshető módon legalább egy évig meg kell őriznie.

A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői panaszról és hibabejelentésről a szolgáltató hangfelvételt készít, amelyet visszakereshető módon – a hibaelhárítással kapcsolatos hibabejelentésre vonatkozó bejelentés kivételével, melyet a Szolgáltató a hibaelhárítástól számított egy éves elévülési időtartam végéig köteles megőrizni – a bejelentés időpontjától számítva 2 évig megőriz megőriz.

Ha a hangfelvétel tartalmazza a 6.2.2. pontban megjelölt és panaszfelvételi jegyzőkönyv szerinti tartalmi elemeket - ide nem értve a panasz előterjesztésének helyét, az Előfizető által bemutatott bizonyítékok jegyzékét, a jegyzőkönyvet felvevő személy aláírását, valamint a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét -, a jegyzőkönyv felvétele az Előfizető beleegyezésével mellőzhető. A hangfelvételt egyedi azonosítószámmal kell ellátni, öt évig meg kell őrizni, és az Előfizető kérésére, a jelen pont szerinti módon, díjmentesen rendelkezésre kell bocsátani. A Szolgáltató a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámáról az Előfizetőt a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni köteles.

Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvény szerinti tájékoztatási kötelezettség teljesítése keretében a szolgáltató köteles az ügyfélszolgálat által bonyolított telefonos beszélgetésről készített hangfelvételnek az érintett előfizető általi visszahallgatását - kérésre - a szolgáltató által biztosított ügyfélszolgálati helyiségben lehetővé tenni az erre vonatkozó kérelem beérkezésétől számított 5 munkanapon belül, ami a hangfelvétel rendelkezésre bocsátásának minősül.

A hangfelvétel másolatát a Szolgáltató köteles az Előfizető kérelmére 30 napon belül rendelkezésre bocsátani. A Szolgáltató a hangfelvétel kiadását az Előfizető azonosításán túl egyéb feltételhez nem kötheti. Az Előfizető részére előfizetői hangfelvételenként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani.

6.4.3./ 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, és panasszal élhet.

6.4.4./ Az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje az ügyfél igényének kielégítéséhez szükséges folyamatok lebonyolításának időigényétől függ, valamint az adott időpontban az ügyfélszolgálaton megjelenő ügyfelek számától. A Szolgáltató minden tőle elvárhatót megtesz az ügyfelek gyors, pontos kiszolgálása érdekében és több ügyfél egyidejű megérkezése esetén az ügyfélszolgálat vezetője azonnal intézkedik az ügyfelek mielőbbi kiszolgálása érdekében. A Szolgáltató törekszik arra, hogy az ügyfél és az ügyfélszolgálati munkatárs közvetlen kommunikációja során az időintervallum minimalizálásra kerüljön az ügyfélszolgálati munkatársak felkészült ügyintézése, gyors, pontos, értelmezhető válaszadása útján.

6.4.5./ Az Előfizető nyilatkozatainak, valamint a Szolgáltató értesítéseinek, tájékoztatásainak és közzétételeinek megtételére az alábbiak szerint kerülhet sor:

6.4.5.1./ Az Előfizető nyilatkozatait a Szolgáltató székhelyére vagy központi avagy illetékes ügyfélszolgálatára írásban (postai úton feladva, telefaxon, vagy elektronikus levélben megküldve vagy személyesen benyújtva) jogosult megtenni, ha az ÁSZF másként nem rendelkezik.

Az előfizetői szerződést az Előfizető minden olyan formában (írásban, szóban, stb.) jogosult felmondani, mint amilyen formát a Szolgáltató a szerződés megkötésére is alkalmaz.

6.4.5.2./ Ha jogszabály vagy a hírközlési hatóság valamely általános szerződési feltételnek vagy más tájékoztatásnak a Szolgáltató ügyfélszolgálatán történő közzétételét rendeli el, ennek a Szolgáltató a következők teljesítésével tesz eleget:

- a) a tájékoztatást az ügyfélszolgálati helyiségben, ennek hiányában internetes honlapján közzéteszi, és
- b) az abban foglaltakról a telefonszolgáltatás igénybevételével elérhető ügyfélszolgálat szóbeli tájékoztatást ad.

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

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.

6.4.5.4./ Ha jogszabály az Előfizető értesítését írja elő és a Szolgáltató a szolgáltatás jellegéből adódóan nem köteles számlalevelet küldeni, illetve ha az értesítés számlalevélben történő teljesítésére azért nincs mód, mert az értesítés jogszabály által előírt időpontja a számlalevél előfizetőnek történő, Szolgáltató általános szerződési feltételei által meghatározott megküldési időpontját megelőzi, a Szolgáltató válasza szerint - a 6.4.6.5. pont szerinti korlátozásokra figyelemmel - az értesítési kötelezettségének a következő módon tehet eleget:

- a) az Előfizető közvetlen értesítésével, postai úton az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó módon
- b) elektronikus levélben az Előfizető által e célra megjelölt e-mail címre,
- c) egyéb elektronikus hírközlés útján (pl. SMS, MMS), 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,
- e) a műsorterjesztési szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződés ÁSZF-ének módosításáról - ide nem értve a szolgáltatási csomag összetételére, illetve a szolgáltatás díjának emelésére vonatkozó módosítást – szóló értesítést a minden előfizetője számára díjmentesen elérhető információs csatornáján legalább 15 napig, naponta legalább összesen 3 óra időtartamban a 8 és 22 óra közötti időszámban közzéteszi.

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

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

Amennyiben az elektronikus levélben, 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.

6.4.5.5./ A 6.4.5.4.a)-c) pontjában meghatározott értesítési módokat a Szolgáltató akkor alkalmazhatja, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy

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

A 6.4.5.4.d) pontban meghatározott értesítési módot a szolgáltató kizárólag a szolgáltatás szünetelésére vonatkozó és az ÁSZF módosítására vonatkozó értesítések esetén alkalmazhatja. Nem alkalmazhatja a 6.4.6.4.d) pontjában meghatározott 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.

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

6.5./ A tudakozó szolgáltatás igénybevétele

6.5.1./ Az országos belföldi tudakozó szolgáltatás nyújtása az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás körébe tartozik.

6.5.2./ Minden, az előfizetőkhoz telefonszámokat rendelő szolgáltató köteles teljesíteni minden olyan ésszerű kérést, amely a nyilvánosan elérhető tudakozószolgálatok és telefonkönyvek szolgáltatása céljából a megfelelő információk egyeztetett formában, tisztességes, tárgyilagos, költségalapú és megkülönböztetéstől mentes rendelkezésre bocsátására irányul.

6.5.3./ Az 6.5.2./ bekezdéstől eltérően a 6.5.1./ pont szerinti tudakozó szolgáltató részére minden, az előfizetőkhoz telefonszámokat rendelő szolgáltató az előfizető hozzájárulásától függően - az előfizető nevét, lakcímének a szolgáltatóval nyilvánosságra hozatal céljából közölt részét és kapcsolási számát köteles térítésmentesen átadni. Az így átadott információk csak az egyetemes tudakozó szolgáltatáshoz használhatók fel.

6.5.4./ A telefonszolgáltató köteles biztosítani, hogy az előfizető igénybe vehessen bármely országos tudakozó szolgáltatást.

6.5.5./ A tudakozószolgálatokkal és telefonkönyvekkel, valamint a szolgáltatók ezzel kapcsolatos kötelezettségeire vonatkozó részletes szabályokat az Elnök rendeletben állapítja meg.

6.5.6./ Tudakozó szolgáltatás nyújtása lehetséges

- a) terület szerint
 - aa) országosan, vagy
 - ab) meghatározott területen;
- b) kapcsolási szám szerint
 - ba) valamennyi telefonszolgáltató kapcsolási számai, vagy
 - bb) egyes szolgáltatók kapcsolási számai tekintetében.

6.5.7.1./ Minden előfizetői hozzáférést nyújtó telefonszolgáltató évente legalább egy alkalommal köteles valamennyi olyan telefon szolgáltatását igénybe vevő előfizetőjéről névjegyzéket készíteni, aki e névjegyzékben való szerepeltetéséhez hozzájárult. A névjegyzéket a telefonszolgáltató köteles

elektronikusan – legalább interneten keresztül – hozzáférhetővé tenni, és legalább havi rendszerességgel frissíteni.

6.5.7.2./ A helyhez kötött előfizetői hozzáférést nyújtó telefonszolgáltató köteles az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatónak az általa készített előfizetői névjegyzék adatait térítésmentesen rendelkezésre bocsátani. Az adatszolgáltatási kötelezettség kiterjed a számozási körzet valamennyi olyan előfizetőjének nevére, címére és előfizetői hívószámára, akik az adataik előfizetői névjegyzékben történő megjelenéséhez hozzájárultak.

6.5.7.3./ Az Eht. 146. § (1) bekezdésében foglaltak megsértése esetén a Hatóságtól jogvitás eljárás keretében kérhető, hogy a névjegyzéket készítő telefonszolgáltatók számára határozzon meg objektív, méltányos, megkülönböztetéstől mentes és átlátható feltételeket az előfizetői névjegyzék adatai rendelkezésre bocsátása érdekében.

6.5.8.1./ Az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltató által készített összesített előfizetői névjegyzék legalább az előfizetői hozzáférési pont helye szerinti földrajzi terület, budapesti előfizetői hozzáférési pont esetében Budapest valamennyi előfizetői hozzáférést biztosító helyhez kötött telefon szolgáltatás előfizetőjének adatait tartalmazza, a névjegyzékben szereplő előfizető hozzájárulásától függően. Amennyiben a szolgáltató a nyomtatott előfizetői névjegyzéket több részre bontva állítja elő, az előfizető térítésmentesen csak az ő előfizetői hozzáférési pont helye szerinti földrajzi terület adatait tartalmazó rész átvételére jogosult. Ha az előfizető írásban úgy nyilatkozott, hogy a névjegyzék fizikai átadását kéri, a szolgáltató térítésmentesen adja át a névjegyzéket.

6.5.8.2./ A szolgáltató minden előfizető számára biztosítja, hogy az előfizetői névjegyzékben külön térítés nélkül feltüntethesse nevét, lakcímét (székhelyét) és előfizetői hívószámát, igény esetén az előfizetői hívószámhoz tartozó végberendezés felhasználási módját (telefon/fax). Egyéni előfizető díjmentesen kérheti továbbá neve után a foglalkozása és iskolai végzettsége, szakképesítése feltüntetését is, legfeljebb 24 karakter hosszúságig.

6.5.8.3./ Minden előfizetői hozzáférést nyújtó helyhez kötött telefonszolgáltató előfizetője számára – egyéni előfizető esetében díjmentesen – biztosítja, hogy kérése esetén az előfizetői névjegyzékben legalább egy mobil rádiótelefon előfizetői hívószámot is feltüntethessen.

6.5.8.4./ Az előfizetői névjegyzék természetes személynek nem minősülő előfizetők esetében az – előfizetői névjegyzékben való feltüntetéséhez hozzájáruló – előfizető nevét és legalább egy előfizetői hívószámát tartalmazza.

6.5.8.5./ Az előfizetői névjegyzék internetes változatát folyamatosan, az elektronikus adathordozón hozzáférhetővé tett vagy nyomtatott formát legalább évente frissíti a szolgáltató.

6.5.8.6./ Az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltató köteles évente előfizetői névjegyzéket megjelentetni általa meghatározott bontásban, és azt elektronikusan – legalább az interneten keresztül – hozzáférhetővé tenni. Az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltató az előfizető kérésére a névjegyzéket nyomtatott (telefonkönyv) vagy elektronikus adathordozó formájában köteles rendelkezésre bocsátani.

6.5.9.1./ Az országos belföldi tudakozó szolgáltatás nyújtásához az adatainak abban történő felhasználásához hozzájárulását adó előfizető nevét, lakcímének a szolgáltatóval nyilvánosságra hozatal céljából közölt részét és kapcsolási számát az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltató térítésmentesen kapja meg az előfizetői hozzáférést nyújtó érintett telefonszolgáltatóktól. Az e célból átadott információk csak az egyetemes tudakozó szolgáltatáshoz használhatók fel.

6.5.9.2./ A telefonszolgáltatók kötelesek lehetővé tenni, hogy az országos belföldi tudakozó szolgáltatás az Európai Gazdasági Térség más végfelhasználói számára hanghívás vagy SMS útján közvetlenül hozzáférhető legyen.

6.6./ Tájékoztatás a szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult

hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése;

A Szolgáltató az Előfizetőt az ügyfélszolgálatán közzétéve, internetes honlapján, valamint az ÁSZF-ben tájékoztatja arról, hogy

- a) az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat milyen feltételek szerint teheti meg a Szolgáltatónál, az egyes fogyasztóvédelmi szerveknél, illetve az illetékes hatóságoknál,
- b) az ügyfélszolgálatához érkező egyes panaszokat mennyi időn belül fogja kivizsgálni, és a vizsgálat eredményéről mennyi időn belül és milyen módon értesíti az előfizetőt,
- c) az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az előfizető mely fogyasztóvédelmi szervekhez, szervezetekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

Az a) és c) pont szerinti tájékoztatásokat a 6. sz. melléklet, a b) pont szerinti tájékoztatásokat a 6.2. pont tartalmazza.

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

7.1./

Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, a 20/A. § szerinti internet-hozzáférési szolgáltatást is tartalmazó szerződés esetén külön feltüntetve az internet-hozzáférési szolgáltatás díját, díjazási időszakok, díjsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj

7.1.1./ Az Előfizető a Szolgáltató egyes nem rendszeres szolgáltatásaiért, tevékenységéért alkalmanként az **1. sz. melléklet** szerinti egyszeri díjakat köteles fizetni.

Az Előfizető az előfizetői szolgáltatásokért az **1 sz. melléklet** szerinti díjakat köteles fizetni. Rendszeres díjak: havi előfizetési díj, jeltovábbítási díj, csökkentett előfizetési díj. Az **1. sz. melléklet** tartalmazza – többek közt – az egyszeri díjakat, a hibajavításhoz kapcsolódó díjakat, a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjakat, valamint a forgalmi díjakat.

A szolgáltató több szolgáltatás egy szerződésben való igénybe vétele esetére szolgáltatás csomagokat határozhat meg. A szolgáltatáscsomagok díjait az 1.sz. melléklet tartalmazza.

Az egyes díjak fogalmát az ÁSZF **1. sz. melléklet** tartalmazza.

A Szolgáltató az 1. sz. melléklet szerinti egyszeri díjakat, a rendszeres díjakat és az egyéb díjakat évente egyszer felülvizsgálja és megállapítja azoknak a tárgyévet megelőző naptári év utolsó napján hatályos díjakon alapuló és a Központi Statisztikai Hivatal (KSH) által a tárgyévet megelőző naptári évre vonatkozóan közzétett éves átlagos fogyasztói árindex mértékével megegyezően változó mértékét. A Szolgáltató a felülvizsgálatot a KSH általi átlagos fogyasztói árindex közzétételétől számított 90 napon belül elvégzi (Díjkiigazítás) és – a tárgyévet megelőző naptári évre vonatkozó – ezen árindex mértékével megegyezően korrigált (csökkentett vagy növelt) díjakról az Előfizetőt tájékoztatja ugyanezen időtartamon belül. A Díjkiigazítás szerint változott díjat a díj növekedése esetén az Előfizető tárgyév január hó 01. napjától hatályosan fizeti meg a Szolgáltatónak, a díj

csökkenése esetén pedig a Szolgáltató az Előfizető által a Díjkiigazítás időpontjáig tárgyévre vonatkozóan megfizetett díj és a csökkentett díj különbözetét a tárgyévi következő, legfeljebb egymást követő 3 számlába történő beszámítással rendezi. A Díjkiigazítás, mint az előfizetői díjak meghatározásának egy módja, nem minősül az előfizetői szerződés módosításának és a Díjkiigazítás miatt az Előfizetőt felmondási jog nem illeti meg.¹

7.1.2./ A rendszeres előfizetési díjak és az előfizetési díj jellegű díjak, valamint a belépési, a kiegészítő belépési, a rácsatlakozási díj, az aktiválási díj előre, az egyéb egyszeri díjak pedig a Szolgáltató tevékenységével egyidejűleg, vagy utólag esedékesek. A forgalmi díjak havonta, a tárgyhót követő hónapban esedékesek. Az előfizetési és forgalmi díjak közvetített szolgáltatást is tartalmaznak.

7.1.3./ A folyamatos előfizetői szolgáltatások díjfizetési gyakorisága az Előfizető választása szerint

- a) naptári havi előfizetés esetén a tárgyhónap 20. napjáig
- b) naptári negyedéves előfizetés esetén a középső hónap végéig
- c) naptári féléves előfizetés esetén a harmadik hónap végéig
- d) naptári éves előfizetés esetén a harmadik hónap végéig esedékes.

A szerződéskötéskor megtett díjfizetési gyakorisági nyilatkozatát az Előfizető legkésőbb az első módosított díjfizetési gyakoriságú időszakot megelőző hónap kezdetéig módosíthatja.

7.1.4./ A Szolgáltató az esedékes, illetve jövőben esedékessé váló díjakról az esedékesség hónapjában, vagy azt megelőzően számlát küld az Előfizetőnek, a számla összegét az azon feltüntetett határnapig köteles az Előfizető kiegyenlíteni. A fizetési határidő nem lehet kevesebb a számla keltétől számított 13 naptári napnál.

A Szolgáltató a számlát elektronikusan küldi meg az alábbiak szerint:

Amennyiben a 2015. január 15. napja előtt szerződéssel rendelkező lakossági Előfizető ehhez hozzájárul, a Szolgáltató a számlát postai út helyett elektronikus levélben vagy elektronikus számla bemutatási rendszer útján küldi meg az Előfizető részére. A 2015. január 15. napját követően szerződő lakossági Előfizetők alapesetben elektronikus számlát kapnak. 2015. június 30. napját követően csak azon lakossági Előfizetők kapják postai úton a számlát, akik ezt kifejezetten kérik. A Szolgáltató az elektronikus számlát elfogadó lakossági Előfizető részére díjkedvezményt adhat.

A kötelezően bankszámlával rendelkező jogi személy Előfizetők részére a Szolgáltató a számlát elektronikus levélben vagy elektronikus számla bemutatási rendszer útján küldi meg.

Az elektronikus számla alkalmazása esetén a számla kiegyenlítése a számlán feltüntetett bankszámlára történő átutalással, vagy közvetlenül pénztári befizetéssel valósulhat meg.

Ha az Előfizető a számlát a tárgyhó 20-áig nem kapja meg, úgy ezt a Szolgáltató ügyfélszolgálatának köteles haladéktalanul bejelenteni és számlamásolatot igényelni. Az ezen okból kiállított számlamásolat díjtalan.

Ha bármelyik fizetési határnap munkaszüneti napra esik, a fizetés határnapja a következő munkanap.

¹ Az ÁSZF Díjkiigazításra vonatkozó része 2023.01.01.napjától kerül alkalmazásra a 2022. naptári évben megvalósult és a KSH által 2022. évre vonatkozóan megállapított és közzétett éves átlagos fogyasztói árindex mértékével megegyezően.

A Szolgáltató a fel nem számított vagy tévedésből be nem szedett egyszeri és rendszeres díjat vagy költséget az esedékesség napjától számított egy éven belül jogosult az Előfizető felé számlázni és érvényesíteni.

Amennyiben az Előfizető havi díjfizetést választott, úgy a Szolgáltató által meghatározott időközönként (negyedévente vagy félévente) egyidejűleg kibocsátott több, eltérő teljesítési idejű számla megőrzése az Előfizető kötelezettsége és a Szolgáltató számlamásolatot vagy csekkmásolatot a 1. sz. melléklet szerinti adminisztrációs díj megfizetése mellett bocsát ki.

A Szolgáltató az Előfizető által választott díjfizetési gyakoriságtól, valamint a jelen pont szerinti számlakibocsátási gyakoriságtól jogosult eltérni az egyedi előfizetői szerződésben az Előfizetővel történt megállapodás alapján, továbbá abban az esetben, ha a kibocsátásra kerülő számla összege a bruttó 1.000.- Ft összeget nem haladja meg.

7.1.5./ A számla kiegyenlítése elsősorban az Előfizető által az előfizetői szerződésben megjelölt módon, vagy a jogszabályban megállapított valamely fizetési mód igénybevételével történhet. A Szolgáltató az összeg folyószámlájára kerülését – a befizetés azonosításához szükséges adatok rendelkezésre állása esetén – ellenőrzi és nyilvántartásában kimutatja, ügyfélszolgálat útján az Előfizetőt érdeklődése esetén befizetéseiről tájékoztatja.

7.1.6./ A Szolgáltató által kibocsátott számla megfizetésének napja és egyben az Előfizető részéről történő pénzügyi teljesítés napja az a naptári nap, amikor a számla szerinti összeg a Szolgáltatóhoz megérkezik (készpénzes fizetés esetén a Szolgáltató részére átadásra kerül, pénzügyi teljesítés esetén a Szolgáltató bankszámláján jóváírják). 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 kimentti.

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

7.1.7./ Amennyiben az előfizetői szerződés szerint kínált csatornák közül egy vagy több csatorna kikerül, a Szolgáltató az ezt követő naptól csak az előfizetői szerződés szerint kínált csatornák számához képest igénybe vehető csatornák számával arányos díjat számíthat fel az érintett Előfizetőnek, kivéve, ha az Eht. 132. § (2) bekezdésének d) pontja szerinti előfizetői szerződésmódosítást a kínált csatornában bekövetkezett változás indokolja.

A Szolgáltató az 5.1.4. pont és 7.1.7. pont szerinti díjcsökkentés (díjvisszatérítés) összegét a 6.2.6. pont szerinti fizetési módon teljesíti az Előfizető részére.

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.

7.1.8./ A késedelmi kamat mértéke az Előfizető és a Szolgáltató kamatfizetési kötelezettsége esetén egyaránt a mindenkor hatályos Ptk.-ban meghatározott késedelmi kamat mértékével azonos.

A Szolgáltató és az Előfizető jogosult a másik féllel szembeni lejárt követelését beszámítás útján érvényesíteni.

7.1.9./ 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. A Szolgáltató – az Előfizető érdekkörében bekövetkezett okú – előrefizetés vagy túlfizetés után nem fizet kamatot az Előfizető részére.

7.1.10./ A Szolgáltató jogosult az Előfizetőtől vagyoni biztosítékot kérni,

- a szerződés felmondása helyett, továbbá az esetleges díjhátralék biztosítékaként az Előfizető olyan szerződésszegő magatartása esetén, mely miatt a Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződés felmondására vagy a szolgáltatások körének illetve használatának korlátozására, vagy
- üzleti előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén az. 5.1.6. pont szerint.

A Vagyoni biztosíték/Biztosíték fajtái:

a) ingón vagy ingatlanon alapított jelzálogjog, amelynek alapításával kapcsolatos költségek ugyancsak az Előfizetőt terhelik.

b) pénzbeli óvadék.

A Vagyoni Biztosíték/Biztosíték mértékét a Szolgáltató az eset körülményei függvényében határozza meg a jelen pont szerinti eltéréssel azzal, hogy az nem haladhatja meg a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő összeget.

Amennyiben az Előfizető egy éven belül kétszer felmondásra vagy korlátozásra okot adó fizetési késedelembe esik, a Szolgáltató jogosult az Előfizetőt pénzbeli vagyoni biztosíték, mint óvadék nyújtására felhívni és amely óvadék összege megegyezik az Előfizető előfizetői szerződése alapján egy hónapra vetített összeg kétszeresével. Negyvenöt napos fizetési késedelem esetén a Szolgáltató jogosult díjigényét az óvadékból kielégíteni. Az Előfizető köteles a szerződés időtartama alatt az óvadék összegét folyamatosan a Szolgáltatónál letétbe helyezni. Amennyiben az óvadék összegéből a Szolgáltató díjhátralék címén érvényesíti igényét, az Előfizető köteles az óvadék összegét a levont összeggel a levonásról szóló írásbeli értesítés kézhezvételét követő tizenöt napon belül kiegészíteni. Amennyiben az Előfizetői jogviszony megszűnik, a Szolgáltató az óvadéknak a tartozásokkal csökkentett összegét kamatmentesen, egy összegben átutalja az Előfizető által megjelölt pénzforgalmi számlára, vagy azt ügyfélszolgálati pénztárából kifizeti, vagy postai úton megküldi.

7.1.11. Az előfizetői szerződés megszűnése esetén sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a Szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az Előfizetőre, az alábbi kivételekkel:

a) ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az ÁSZF 2.3.1. pont szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, és emiatt az előfizetői szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik,

b) az Eht. 134. § (6)-(7) bekezdésében meghatározott esetekben.

7.1.12. Az elektronikus számlázás

7.1.12.1. A Szolgáltató az Előfizető igénye esetén elektronikus úton bocsátja ki a 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.

7.1.12.2. Az elektronikus számla igényelhető:

az előfizetői szerződés megkötésekor, vagy

az előfizetői szerződés módosítása keretében (ld.: előfizetői szerződés módosítására vonatkozó szabályok).

7.1.12.3. Az elektronikus számla igénylésének feltétele, hogy az Előfizető rendelkezzen egy állandó és létező e-mail címmel, továbbá, hogy az Előfizető írásban nyilatkozzon az ÁSZF-nek az elektronikus számlázásra vonatkozó részei megismeréséről. Elektronikus számla csak a tárgyhót követő hónaptól igényelhető.

7.1.12.4. Az Előfizető tartozik felelősséggel azért, hogy létező, számára hozzáférhető, illetéktelen személyek elől védett e-mail címet adjon meg a Szolgáltatónak, melyre a Szolgáltató a számlázás rendjére vonatkozó ÁSZF rendelkezéseknek és egyéb jogszabályoknak megfelelően elküldi az Előfizető elektronikus számláját. Az Előfizető szavatol azért, hogy az általa megadott e-mail címet fenntartsa, ahhoz hozzáférési joggal rendelkezzen. Az Előfizető a megadott e-mail címének megszűnéséről, vagy az e-mail cím megváltoztatásáról 15 nappal korábban köteles a Szolgáltatót írásban értesíteni az adatváltozásra vonatkozó szabályok szerint, a módosított e-mail cím egyidejű megadásával.

7.1.12.5. A Szolgáltatót semminemű felelősség nem terheli abban az esetben, ha az elektronikus számlát az Előfizető a Szolgáltató érdekkörén kívül eső körülmény – különösen a megadott e-mail cím megszűnéséről vagy módosulásáról való értesítés elmaradása, illetve a szükséges beállítási módosítások elmaradása – miatt nem kapja meg, illetve ilyen vagy hasonló okból nem fér hozzá.

7.1.12.6. Az elektronikus számlának a megadott e-mail címre történő elküldésekor az elektronikus számla kézbesítettnek minősül.

7.1.12.7. Az Előfizető a részére kézbesített elektronikus számlát „xml” kiterjesztésű formátumban kapja meg. Adóigazgatási azonosításra csak ez a fájl alkalmas változatlan, elektronikus formában tárolva.

Az Előfizető „xml” kiterjesztésű elektronikus számla mellé kap egy .pdf kiterjesztésű fájlt is, melyben a számlán szereplő adatok megtalálhatóak, azonban adóigazgatási azonosításra ez nem alkalmas.

Az Előfizető a részére kibocsátott elektronikus számlákról másolat kibocsátását a 1. sz. melléklet szerinti számlamásolati díj megfizetése esetén igényelheti.

7.1.12.8. 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, postai átutalással (rózsaszínű csekken) történhet, valamint a Szolgáltató kizárólag az ügyfélszolgálati helységében elfogad készpénzes teljesítést is.

Elektronikus számlázást választó Előfizető részére - a számla nem megfelelő teljesítése esetén - küldött fizetési emlékeztető is elektronikus úton kerül a Szolgáltató részéről megküldésre. Hasonlóan az elektronikus számlához, az emlékeztető is kézbesítettnek minősül az Előfizető által megadott e-mail címre történő továbbítással.

7.1.12.9. Az elektronikus számlázási mód lemondására csak személyesen, a Szolgáltató ügyfélszolgálati helységeiben van lehetőség. A lemondás feltétele, hogy az Előfizető más alkalmas

számlázási módot válasszon, melyet a Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett szolgáltatásokra és az előfizetői szerződésre tekintettel elfogad.

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

7.2.1./ Az Előfizető az egyedi előfizetői szerződésben meghatározhatja fizetés módját, mely a következők valamelyike lehet:

- a) készpénzzel az ügyfélszolgálati irodában,
- b) a Szolgáltató által biztosított vagy az Előfizető által indított készpénz átutalási utalvánnyal (csekkkel),
- c) csoportos beszedési megbízás alapján lakossági folyószámláról pénzügyintézeti átutalás,
- d) Előfizető részéről történő pénzügyintézeti átutalás (átutalási megbízás vagy bankkártyával történő utalás útján),
- e) felhatalmazó levél alapján az Előfizető pénzforgalmi számlája terhére azonnali beszedési megbízás.

A Szolgáltató által kibocsátott csekken kívüli bármely más fizetési módnál az Előfizető kötelezettsége a befizetés azonosításához szükséges adatok feltüntetése, melynek elmulasztásából vagy hiányos teljesítéséből eredő következmények az Előfizetőt terhelik.

7.2.2./ A Szolgáltató lehetőséget biztosít naptári féléves és éves előre fizetésre, mely esetben az Előfizetők díjkedvezményben részesülhetnek. A díjkedvezmény csak abban az esetben érvényes, ha az Előfizető a díjat annak esedékességéig megfizeti és a szolgáltatási szerződést a teljes időszak alatt nem módosítja vagy mondja fel.

7.2.3. A Szolgáltató lehetőséget teremt arra, hogy az előfizetői szerződés alapján az egyéni Előfizető és a szolgáltatás díjának fizetője (Számlafizető) eltérő személy legyen. Ebben az esetben a Számlafizető lehet olyan természetes vagy jogi személy vagy más szervezet aki, vagy amely az előfizetői szerződésben foglalt fizetési feltételeket teljesíti.

Amennyiben az Előfizető és a Számlafizető (természetes vagy jogi személy, más szervezet) személye az előfizetői szerződésben elválílik, úgy arról a Számlafizetőnek külön írásban a Szolgáltató felé nyilatkoznia kell vagy az előfizetői szerződést a Számlafizetőnek is alá kell írnia. Ebben az esetben az egyéni Előfizető a Számlafizetővel együtt a szolgáltatás díjának megfizetéséért egyetemlegesen felel. A Szolgáltató a jelen pont szerinti esetben is a tájékoztatásokat, értesítéseket, közléseket az Előfizető felé teszi meg és díjtartozás esetén a szolgáltatással összefüggő jogkövetkezményeket az Előfizetővel szemben alkalmazza, és csak a díjkövetelését érvényesíti az Előfizetővel és Számlafizetővel egyetemlegesen.

7.3./ Az akciók és akciós díjak elérhetősége,

7.3.1./ A Szolgáltatónak jogában áll az Előfizetők egyes rétegei, csoportjai számára az értékesítést elősegítendő, kedvezményes akciót szervezni.

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 általános szabályainak megfelelő szerződést kötni, ha az Előfizető az akcióban nem kíván részt venni, vagy nem felel meg a meghirdetett feltételeknek.

7.3.2./ Akciós kedvezmény lehet:

- 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 belépés 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.

7.3.3./ Akció meghirdetése esetén a Szolgáltató jogosult a részvétel feltételeit, valamint az akció keretén belül megkötött szerződése felmondása esetére szóló jogkövetkezményeket meghatározni.

7.3.4./ A Szolgáltató jogosult az Igénylőt az akcióból kizárni, ha nem felel meg az akciós szabályoknak. A kizárás okai különösen 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.

7.3.5./ 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.

7.3.6./ Féléves és éves díjfizetési gyakoriság esetén amennyiben a díjfizetéssel ily módon rendezett időszakon belül az Előfizető az igénybe venni kívánt szolgáltatást valamely alacsonyabb tartalmú csomag irányába (lefelé) módosítja, köteles az előfizetői díjkedvezményt az előfizetői szerződés módosításával egyidejűleg megfizetni. Felfelé módosítás esetén az Előfizetőnek a díjkülönbözetet az időszakból hátralevő hónapokra kell megfizetni.

7.3.7./ Az ÁSZF **8. sz. melléklete** tartalmazza az akciók részletes leírását, így különösen azok időtartamát, feltételeit, díjait és a nyújtott kedvezményeket. E melléklet módosítása esetén a Szolgáltató köteles e mellékletet az ÁSZF módosítására vonatkozó általános szabályok szerint közzétenni és rendelkezésre bocsátani, továbbá - az előfizetők értesítését mellőzve - köteles azt a módosítás hatálybalépését követő 8 napon belül a Hatóságnak megküldeni.

7.3.8. A kártérítési eljárás szabályai,

A kártérítési eljárás szabályait a 6.3.5. pont tartalmazza

7.4./ Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai

7.4.1. A Szolgáltatót a mindenkor hatályos jogszabályok alapján terheli kötbérfizetési kötelezettség, azonban a Szolgáltató – a jogszabályi kötelező kötbéreken kívül – nem vállal további kötbérfizetési

kötelezettséget. A jogszabályon alapuló kötbéresetek és –mértékek, valamint a kötbér megfizetésének módja a mindenkor jogszabályváltozás függvényében módosulnak vagy megszűnnek, és amely jogszabály módosulás nem jelenti az előfizetői szerződés Szolgáltató általi egyoldalú módosítását.

7.5. Az Előfizetőt megillető kompenzáció

7.5.1. Internet-hozzáférési szolgáltatóváltás esetén a Szolgáltató, mint átvevő szolgáltató az Előfizető részére kompenzációt fizet a Szolgáltatót a mindenkor hatályos jogszabályok alapján terhelő esetben, mértékben és módon, azonban a Szolgáltató – a jogszabályi kötelező kompenzáción kívül – nem vállal további kompenzáció-, vagy kötbérfizetési kötelezettséget. A jogszabályon alapuló kompenzáció esetei és –mértékei, valamint a kompenzáció megfizetésének módja a mindenkor jogszabályváltozás függvényében módosulnak vagy megszűnnek, és amely jogszabály módosulás nem jelenti az előfizetői szerződés Szolgáltató általi egyoldalú módosítását.

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

8.1. a telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

8.1.1./ Az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató köteles lehetővé tenni előfizetője számára, hogy

- a) helyhez kötött telefonszolgáltatás esetén, ha az előfizető a felhasználás földrajzi helyének megváltoztatása nélkül előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatót változtat, megtarthassa földrajzi előfizetői számát,
- b) nemföldrajzi számmal elérhető szolgáltatás esetén, ha az előfizető szolgáltatót változtat, megtarthassa nemföldrajzi előfizetői számát,
- c) mobil rádiótelefon-szolgáltatás esetén, ha az előfizető mobil rádiótelefon szolgáltatót változtat, megtarthassa mobil előfizetői számát
(a továbbiakban: hordozott szám).

8.1.2./ Az előfizetői hozzáférést nyújtó telefonszolgáltató (átadó szolgáltató), amelynek előfizetője szolgáltató változtatás keretében az előfizetői számát egy másik telefonszolgáltatóhoz átviszi (átvevő szolgáltató) köteles a számhordozhatóságról az átvevő szolgáltatóval megállapodni, amennyiben az átvevő az összekapcsolási szerződésekre vonatkozó jogszabályoknak megfelelő ajánlatot tesz.

8.1.3./ A hordozott számokra irányuló hívás díját a ténylegesen felépülő hívás, illetve szolgáltatás díjának megfelelően kell megállapítani. A hívó fél számára biztosítani kell annak a lehetőségét, hogy a hívás megkezdése előtt tájékozódni tudjon arról, hogy a hívás melyik szolgáltató hálózatában végződik, és annak tarifájáról.

8.1.4./ A hívás- és jelzésirányítás költségeit, valamint a hívás- és jelzéstovábbítás járulékos többletköltségeit a hívás-, illetve jelzésirányításáért felelős, külön jogszabályban meghatározott szolgáltató viseli.

8.1.5./ A szolgáltató által a hordozott számok tekintetében fizetendő azonosító használati díj megegyezik a nem hordozott számok használati díjával.

8.1.6./ A számhordozás igénybevételéért az átadó szolgáltató hordozásonkénti egyszeri díjat határozhat meg, amelyet az átvevő szolgáltató fizet meg az átadó szolgáltató részére. A fizetendő díj

nem haladhatja meg a számhordozás teljesítésével összefüggésben felmerült indokolt költségeket. Ezen egyszeri díjat vagy annak egy részét az átvevő szolgáltató a számhordozást igénybe vevő előfizetőre áterhelheti.

8.1.7./ Az átvevő szolgáltató köteles az előfizető hozzájárulásának megfelelően a hordozott előfizetői számnak az előfizetői nyilvántartásban, valamint a tudakozóban való közzétételéről gondoskodni.

8.1.8./ A számhordozhatóság biztosításának részletes szabályait külön jogszabály tartalmazza.

8.1.9/ Az Eht 10. § (1) bekezdés m) pontjától eltérve, az ügyfélszolgálattal, az előfizetői számlapanaszok elektronikus hírközlési szolgáltató általi intézésének rendjével kezelésével, a számla tartalmával kapcsolatban e törvényben vagy az e törvény végrehajtására kibocsátott jogszabályban meghatározott rendelkezések fogyasztókkal szembeni megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el. A fogyasztóvédelmi hatóság eljárására a fogyasztóvédelemről szóló törvényt kell alkalmazni.

8.1.10./ Az Eht 10. § (1) bekezdés m) pontjától eltérve, az e törvényben vagy az e törvény végrehajtására kibocsátott jogszabályban az előfizetők elektronikus hírközlési szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozóan előírt követelmények - az egyedi előfizetői szerződés és az általános szerződési feltételek tartalmára vonatkozó követelményeket ide nem értve - fogyasztókkal szembeni megsértése esetén a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényben meghatározott hatóság jár el az ott meghatározott szabályok szerint.

8.1.11./ A 8.9./ és a 8.10./ bekezdés szerinti e törvényben vagy az e törvény végrehajtására kibocsátott jogszabályban meghatározott szabályok a fogyasztóvédelemről szóló törvény alkalmazásában fogyasztóvédelmi rendelkezések.

8.2. *internet-hozzáférés szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik,*

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

8.3. *a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetítőválasztást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban;*

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

9./ Az előfizetői szerződés időtartama:

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

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

9.2. A határozott időtartamú előfizetői szerződés – a 9.2.1. pontban megjelölt kivétellel - legfeljebb 12 hónapra köthető meg azzal, hogy a szerződés megkötését megelőzően fel kell ajánlani a határozatlan időtartamú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és be kell mutatni annak részletes feltételeit. A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe lépő új, határozatlan idejű szerződésben meghatározott, az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó szerződési feltételek nem lehetnek az előfizetőre nézve hátrányosabbak a korábbi határozott idejű szerződésben szereplő szerződési feltételeknél.

9.2.1. Az előfizető kérésére a határozott időtartamú előfizetői szerződés 24 hónapra is megköthető, ha az előfizetői szerződés megkötéséhez – az Eht.127.§.(4c)bek.-e szerinti - készülékvásárlás is kapcsolódik. Az ilyen módon 24 hónapra megkötött határozott idejű előfizetői szerződésnek a készülék vásárlásához kapcsolódó törlesztő részletek nélkül számított előfizetési díja nem lehet magasabb a 9.2. pont szerinti 12 hónapra kötött, azonos szolgáltatási tartalmú, határozott idejű szerződések előfizetési díjától.

Az állam által elismert követelményeken alapuló, az internet-hozzáférés elterjedését ösztönző, kedvezményes szerződéses feltételeket biztosító internethozzáférés-szolgáltatás igénybevételére vonatkozó határozott időtartamú előfizetői szerződés a kedvezményes szerződéses feltételek igénybevételére jogosult Előfizetővel abban az esetben is megköthető 24 hónapra, ha ahhoz nem kapcsolódik az Eht.127.§.(4c) bekezdés szerinti készülékvásárlás.

9.3./ A határozott idejű szerződés legrövidebb időtartama legalább a szerződéskötés hónapjának utolsó napjától számított 6 hónap. Az Előfizető kérésére kötött határozott idejű szerződés megkötésének feltétele az Előfizető általi tudomásul vétel arról, hogy az előfizetett díjsomag tartalma és díja a szerződés időtartama alatt a mindenkor hatályos ÁSZF szerint módosulhat. A Szolgáltató jogosult a határozott időtartamra fizetendő díjat egy összegben igényelni azzal, hogy a Szolgáltató ilyen esetben biztosítja – amennyiben ilyet az ÁSZF tartalmaz – a féléves vagy éves gyakoriságú díjfizetés esetén a határozatlan időtartamú szerződéssel rendelkező Előfizetőket megillető kedvezményt.

9.4./ A Szolgáltató az általa szervezett ideiglenes akció keretében a 9.1.3. pont szerinti időtartamnál hosszabb vagy rövidebb minimális előfizetési időszakot is megállapíthat valamely szolgáltatás(ok)ra vonatkozó kedvezmény igénybe vételének feltételéül, mely esetben az akcióban részt vevő Előfizetőre az akcióban meghirdetett feltételek az érvényesek.

9.5./ A Szolgáltató jogosult a Szolgáltató mindenkor ÁSZF-ében meghatározott feltételektől kedvezőbb feltételekkel a szolgáltatás igénybevételét olyan módon lehetővé tenni, hogy az Előfizető által vállalt kötelezettségvállalás (ún.”hűségnyilatkozat”) ellenében a Szolgáltató feltételes kedvezményt biztosít meghatározott időtartamra (ún. „hűségidő”), határozott időtartamra kötött előfizetői szerződés alapján.

9.6./ Az Előfizető úgy a határozatlan, mint a határozott időtartamú 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.

9.7./ A Szolgáltató a szolgáltatás korlátozására jogosult úgy a határozatlan, mint a határozott időtartamú előfizetői szerződés vonatkozásában az 5.2. pontban meghatározott esetekben azzal, hogy a határozott időtartamú előfizetői szerződés időtartama a korlátozás időtartamával meghosszabbodik.

9.8./ A szolgáltatás szünetelésére az 5.1. pontban foglaltak szerint úgy a határozatlan, mint a határozott időtartamú előfizetői szerződés vonatkozásában sor kerülhet azzal, hogy amennyiben a Szolgáltató az Előfizető kérésére szünetelteti a szolgáltatást, úgy a határozott időtartamú előfizetői szerződés időtartama a szünetelés időtartamával meghosszabbodik

9.9./ A határozatlan idejű előfizetői szerződés megszűnik

- a) valamelyik fél általi rendes felmondással,
- Előfizető felmondása esetén azonnali hatállyal,

- az Előfizető felmondása esetén az Előfizető által megjelölt hatánapra történő felmondással a 12.1.2. pont szerint.
- Szolgáltató felmondása esetén 60 napos felmondási idővel,
- b) valamelyik fél általi, a másik fél szerződésszegő magatartása miatti rendkívüli felmondással
- a Szolgáltató által az Előfizető szerződésszegése címén történő rendkívüli felmondás 15 nap határidővel
- a Szolgáltató általi és az Előfizető díjtartozása miatti rendkívüli felmondás 30 napos felmondási idővel
- a Szolgáltató által másik szolgáltató kérelmére az a)-b) pont szerinti körülmény bekövetkeztekori rendkívüli felmondás,
- az Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti rendkívüli felmondás, ha a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,
- az Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti rendkívüli felmondás, ha az előfizetői szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,
- Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti rendkívüli felmondás, ha a Szolgáltató az előfizetői szerződést a 2./2015.(III.30.) NMHH rendelet 27. § (4) bekezdésébe ütközően módosítja,
- Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti rendkívüli felmondás, ha a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti, és emiatt a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 24. §-ban foglaltak rendelkezések alkalmazásának van helye,
- az Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti rendkívüli felmondás, ha a Szolgáltató az előfizetői szerződést az Eht. 132. § (2a) bekezdésébe ütközően módosítja,
- c) a Szolgáltató halálával/jogutód nélküli megszűnése esetén,
- d) a természetes személy Előfizető halála esetén,
- e) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
- f) az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás (beleértve az egyes programcsomagokat, Prémium műsorokat, értéknövelt és kiegészítő szolgáltatásokat is külön-külön vagy összességükben) Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,
- g) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultsága teljes egésze vagy meghatározott földrajzi területre vonatkozó megszűnésével,
- h) a felek közös megegyezésével, figyelemmel az Eht. 127. § (4) bekezdésére és azzal a feltétellel, hogy a ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződést ráutaló magatartással, kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, a szóban kötött előfizetői szerződést kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, míg az írásban kötött előfizetői szerződést kifejezett írásos nyilatkozattal szüntethetik meg a felek.
- i) ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az ÁSZF szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, az előfizetői szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik.

9.10./ A határozott idejű előfizetői szerződés megszűnik

- a) a határozott idő leteltével, ha az Előfizető egyoldalúan - vagy az Előfizető és a Szolgáltató közös akarattal - a határozott idő lejártát megelőzően írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti.
- b) a Szolgáltató halálával/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 (beleértve az egyes programcsomagokat, Prémium műsorokat, értéknövelt és kiegészítő szolgáltatásokat is külön-külön vagy összességükben)

Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,

f) a Szolgáltató valamennyi, vagy egyes szolgáltatási területekre vonatkozó szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,

g) a felek közös megegyezésével, figyelemmel az Eht. 127. § (4) bekezdésére és azzal a feltétellel, hogy a ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződést ráutaló magatartással, kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, a szóban kötött előfizetői szerződést kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, míg az írásban kötött előfizetői szerződést kifejezett írásos nyilatkozattal szüntethetik meg a felek,

h) a Szolgáltató általi és az Előfizető szerződésszegése miatti felmondás esetén,

- a Szolgáltató által az Előfizető szerződésszegése címén történő felmondás 8 nap határidővel,

- a Szolgáltató általi és az Előfizető díjtartozása miatti felmondás 30 napos felmondási idővel,

- a Szolgáltató által másik szolgáltató kérelmére az a)-b) pont szerinti körülmény bekövetkeztekori felmondás,

i) az Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti felmondás esetén

- az Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti felmondás, ha a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,

- az Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti felmondás, ha az előfizetői szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,

- Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti felmondás, ha a Szolgáltató az előfizetői szerződést a 2./2015.(III.30.) NMHH rendelet 27. § (4) bekezdésébe ütközően módosítja,

- Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti felmondás, ha a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti, és emiatt a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 24. §-ban foglaltak rendelkezések alkalmazásának van helye,

- az Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti felmondás, ha a Szolgáltató az előfizetői szerződést az Eht. 132. § (2a) bekezdésébe ütközően módosítja,

j) az Előfizető vagy a Szolgáltató általi rendes felmondás esetén.

- Előfizető felmondása esetén 30 napos felmondási idővel,

- az Előfizető felmondása esetén az Előfizető által megjelölt határnapra történő felmondással a 12.1.2. pont szerint,

- Szolgáltató felmondása esetén 60 napos felmondási idővel,

k) ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az ÁSZF szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, az előfizetői szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik,

l) ha az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött előfizetői szerződés esetén a Szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdte, az Előfizetőt az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg.

m) ha a Szolgáltató az előfizetői szerződést az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően egyoldalúan módosítja és amennyiben a módosítás az előfizető számára bármilyen hátrányos rendelkezést tartalmaz - így különösen, ha a szolgáltatás díja emelkedik, módosul a kínált csatornák összetétele vagy a szolgáltatás tartalma - az Előfizető az értesítéstől számított 45 napon belül, azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést,

n) Amennyiben a határozott időtartamú előfizetői szerződés időtartama alatt az egyéni Előfizető lakcímének vagy tartózkodási helyének változása miatt a korábbi lakcíméről, vagy tartózkodási helyéről új lakcímére, vagy tartózkodási helyére kéri az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését, és a Szolgáltató az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában teljesíteni nem tudja, az Előfizető a

Szolgáltató erről szóló értesítését követő 15 napon belül azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül felmondhatja a határozott időtartamú szerződést.

9.11. A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lép. A határozott idő elteltét megelőző 90 napban a Szolgáltató három alkalommal köteles az Előfizetőt értesíteni a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásának időpontjáról. A Szolgáltató köteles a határozott idejű előfizetői szerződés megszűnését megelőzően legalább 30, de legfeljebb 60 nappal korábban értesíteni az Előfizetőt az Eht. 134. § (14) bekezdésében foglaltakról. Az értesítésnek ki kell terjednie a szerződés átalakulásával beálló változásokra, továbbá be kell mutatnia az Előfizető részére a Szolgáltatónál elérhető, az Előfizető jelenlegi határozott idejű szerződéséhez hasonló szolgáltatási tartalommal bíró határozott időtartamú előfizetői szerződési ajánlatokat.

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

A jelen. 9.11. pont előző rendelkezéseitől eltérően nem lép határozatlan időtartamú előfizetői szerződés a határozott időtartamú szerződés helyébe

a) ha az Előfizető egyoldalúan - vagy az Előfizető és a Szolgáltató közös akarattal - a határozott idő lejártát megelőzően írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti, vagy

b) az Eht.127.§(4f) bekezdése szerinti kedvezményes szerződéses feltételeket biztosító internethozzáférés-szolgáltatás igénybevételére vonatkozó határozott időtartamú előfizetői szerződés esetén.

9.12./ A határozott idejű szerződés felmondására a Szolgáltató az alábbi esetekben jogosult:

9.12.1./ A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése címén az előfizetői szerződést legfeljebb 8 napos felmondási idővel felmondással mondhatja fel, ha

a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a Szolgáltató 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, vagy

c) az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy

d) az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja,

e) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is jogosulatlanul vételezi a műsorjelet, a beérkező műsorjelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja.

9.12.2./ A Szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel rendkívüli felmondással 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.

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 10.000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 10.000 Ft-ot, vagy ha
- b) az Előfizető a díjtartozásösszegezését vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti,
- c) az Előfizető díjfizetési kötelezettségét a második értesítés megtörténtét követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 3 napon belül kiegyenlítette és azt a Szolgáltató felé hitelt érdemlő módon igazolta.

9.12.3./ A Szolgáltató - a másik szolgáltató kérelmére - köteles felmondani az előfizetői szerződést, ha a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatát másik szolgáltató használja, vagy a díjat másik szolgáltató helyett szedi be, és

- a) a 9.1.12.1.a)-e) vagy 9.1.12.2. pontban foglalt feltételek teljesültek, valamint
- b) a harmadik szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.

9.12.4./ Amennyiben a Szolgáltató az ÁSZF-et vagy az ÁSZF-et az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően egyoldalúan módosítja és a módosítás az Előfizető számára bármilyen hátrányos rendelkezést tartalmaz - így különösen, ha a szolgáltatás díja emelkedik, módosul a kínált csatornák összetétele vagy a szolgáltatás tartalma -, az Előfizető az értesítéstől számított 45 napon belül azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést.

Nem jogosult az Előfizető felmondani az előfizetői szerződést, ha a módosítás

- a) következtében az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek az Előfizető számára kizárólag előnyös módon változnak meg,
- b) adminisztratív jellegű és nem tartalmaz az Előfizető számára hátrányos rendelkezést, vagy
- c) kifejezetten jogszabályváltozáson, hatósági vagy bírósági döntésen alapul.

9.13./

Amennyiben az Előfizető az előfizetői szerződés megkötésekor vagy módosításakor a Szolgáltató által közzétett ajánlat alapján határozott időtartamú szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg és így olyan feltételes kedvezményt vett igénybe, amelyet a Szolgáltató az ajánlatban (akcióban) megjelölt szolgáltatási szinthez és meghatározott kötelező szerződéses időtartamhoz kötött, abban az esetben ezen időszak alatt az Előfizető a feltételes kedvezmény összegét elveszti az alábbi esetekben:

- a) amennyiben az Előfizető az előfizetői szerződését rendes felmondással megszünteti, vagy
- b) amennyiben a Szolgáltató az ÁSZF-et vagy az ÁSZF-et az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően egyoldalúan módosítja és a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket nem tartalmaz és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti, azonban az Előfizető a szerződést felmondja, vagy
- c) amennyiben az előfizetői szerződést a Szolgáltató az Előfizető szerződésszegése (különösen a 9.12.1.a)-c) vagy 9.12.2. pont esetei) miatt mondja fel, vagy
- d) amennyiben az Előfizető az igénybe vett szolgáltatási szinttől alacsonyabb szintre vonatkozó szerződés-módosítást kezdeményez, vagy
- e) amennyiben az Előfizető a szolgáltatás szüneteltetését kezdeményezi, vagy

f) amennyiben az Előfizető érdekkörébe tartozó okból a szolgáltatás korlátozására kerül sor.

A fenti esetek bármelyikének bekövetkeztekor az Előfizető a feltételes kedvezményt elveszti, és a kapott kedvezmények összegének a Szerződés megszüntetéséig (felmondási idő lejártáig), vagy megszűnéséig történő, egyösszegű visszafizetésére köteles.

A jelen pont szerinti általános szabályok abban az esetben alkalmazandók, amennyiben az ÁSZF Melléklete(i), vagy a Szolgáltató által meghirdetett kedvezményes ajánlatok (akciók) vagy az egyedi előfizetői szerződés feltételei ezen általános szabályoktól nem térnek el.

10. Adatkezelés, adatbiztonság

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

10.1.1. A Szolgáltató által nyilvántartott, az Előfizetőre vonatkozó személyes adatok körét, azok részletes kezelési és nyilvántartási szabályait az Előzetes Tájékoztatás 3.sz. mellékletét képező Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza, mely utóbbi a Szolgáltató internetes honlapján található meg.

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

10.2.1. A Szolgáltató az általa nyilvántartott személyes adatokról az Előfizetőnek kérésére köteles az Előfizető saját adatairól felvilágosítást adni.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által kezelt adataiban bekövetkezett változást a Szolgáltató felé nem jelenti be, úgy az Előfizető mulasztásának időtartamára a Szolgáltató mentesül az adatok kezelésével kapcsolatos kötelezettségek teljesítése alól.

10.2.2. A Szolgáltató az általa nyilvántartott adatokat csak az Adatkezelési Tájékoztatóban megjelölt időtartamig tárolhatja, őrizheti, kezelheti.

10.2.3. A Szolgáltató az Előfizető adatkezelési nyilatkozatával ellentétes adatszolgáltatást csak az Adatkezelési Tájékoztató szerint teljesíthet.

10.2.4. A Szolgáltatót külön jogszabályok alapján adatvédelmi és titoktartási kötelezettség terheli. Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség a Szolgáltató tagjait, alkalmazottait és megbízottját egyaránt terheli.

10.2.5. A Szolgáltató a személyes adatok kezeléséhez a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket úgy választja meg és üzemelteti, hogy a kezelt adat

- a) az arra feljogosítottak számára hozzáférhető (rendelkezésre állás);
- b) hitelessége és hitelesítése biztosított (adatkezelés hitelessége);
- c) változatlanága igazolható (adatintegritás);
- d) a jogosulatlan hozzáférés ellen védett (adat bizalmassága)

A Szolgáltató olyan műszaki, szervezési és szervezeti intézkedésekkel gondoskodik az adatkezelés biztonságának védelméről, amely az adatkezeléssel kapcsolatban jelentkező kockázatoknak megfelelő védelmi szintet nyújt.

A Szolgáltató a szolgáltatás nyújtásához használt hálózat védelméről gondoskodik részben a hardver eszközökkel, részben szoftveres és más informatikai megoldásokkal.

A Szolgáltató a nyilvántartási rendszereihez (műszaki, ügyfél) csak külön jogosított személyek részére biztosítja a hozzáférést.

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 a jogellenesen eljáró Előfizető eredménytelen felszólítása esetén az előfizetői szerződést az Előfizető hibájából felmondani.

Internet-hozzáférés esetén ugyancsak jogosult a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére az Előfizető egyidejű értesítésével, ha az Előfizető a szolgáltatást a Hálózathasználati Elvekbe ütköző módon használja (tiltott internet-használat), vagy az Előfizető veszélyezteti a Szolgáltató sávszélességgel való gazdálkodását és ezzel a szolgáltatás minőségét az Előfizető által az adott csomaghoz rendelt sávszélességen átvihető adatmennyiség túllépésével, vagy az Előfizető veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának működését egyéb módon (extrém használat).

11./ Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékhez, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásához, értéknövelt szolgáltatások nyújtásához, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez, tételes számla igényléséhez, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok, egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat);

11.1.1./ A kis- és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását.

A Szolgáltató a kérést akkor teljesíti, ha a kérelmező egyidejűleg nyilatkozik arról, hogy nem minősül üzleti előfizetőnek, és gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást.

Az Előfizető a jelen pont szerinti nyilatkozatát írásban jogosult módosítani és a Szolgáltató a módosítást a nyilvántartásaiban legfeljebb 8 napon belül átvezeti.

11.1.2./ A természetes személy Előfizetőnek vagy a 11.1. pont szerint ezen kategóriát választó kis- és középvállalkozásnak a szerződéskötéskor kell nyilatkoznia arról, hogy az előfizetői szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni (üzleti) előfizetőként kívánja igénybe venni.

Amennyiben az Igénylő olyan programcsomagot kíván igénybe venni üzleti előfizetőként, melyben levő bármely csatorna vonatkozásában a Szolgáltató nem jogosult üzleti előfizetők felé történő értékesítésre, úgy a szerződés nem jön létre, vagy az Előfizető által egyidejűleg módosított programcsomag iránti igényre vonatkozó módosított tartalommal jön létre.

Az előfizetői minőség módosítására egyebekben a 9.3.4.1. pont szabályai az irányadók.

11.1.3./ Az Előfizető jogosult a szerződés megkötésekor vagy azt követően nyilatkozni az elektronikus értesítés (elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítés) elfogadásáról.

Az Előfizető az elektronikus értesítés elfogadására vonatkozó nyilatkozatát a 9.3.4.1. pontban foglaltak szerint jogosult módosítani.

11.1.4./ Az Előfizető jogosult a szerződés megkötésekor vagy azt követően nyilatkozni arról, hogy adatai közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás, valamint a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (a továbbiakban: Grt.) 6. §-ának hatálya alá nem tartozó közvetlen üzletszerzés, illetve egyéb, a Grt. szerinti reklámnak nem minősülő tájékoztatás céljából felhasználásra kerüljenek.

Az Előfizető a jelen pont szerinti nyilatkozatát írásban jogosult módosítani és a Szolgáltató a módosítást a nyilvántartásaiban legfeljebb 8 napon belül átvezeti.

11.1.5./ A Szolgáltató az Előfizetőnek az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 6/2011. (X. 6.) NMHH rendelet (továbbiakban: Rendelet) hatálybalépése előtt megtett nyilatkozatait az Eht. és a rendelet szerint érvényesnek és megadottnak tekinti.

12./ Az előfizetői szerződés módosításának, megszűnésének esetei és feltételei

12.1./ A szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok,

12.1.1. A Szolgáltató az előfizetői szerződést az ÁSZF-re és az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- a) az egyedi előfizetői szerződésben vagy általános szerződési feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy – amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik – a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását,
- b) jogszabályváltozás (új jogszabály hatálybalépése, hatályos jogszabály módosítása) vagy hatósági döntés indokolja,
- c) a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás indokolja,
- d) a műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételében bekövetkezett változás indokolja,
- e) az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az előfizető számára előnyös módon változnak meg.

12.1.2. A 12.1.1. a) pont szerint az ÁSZF-ben foglalt feltételnek minősülnek az alábbiak, melyek nem idézik elő a szerződéses feltételek lényeges változását:

- az ÁSZF szövegére irányuló egyéb módosítás, amely nem érinti a már nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit, és amely a szöveg helyesbítésére, pontosítására, átfogalmazására vagy a közérthetőség növelésére irányul,
- a műsorelosztó hálózat műszaki paramétereinek megváltozása (fejállomás cseréje, hálózati fejlesztések) miatt a szolgáltatás igénybevételi feltételei nem lényeges mértékben módosulnak,
- az előfizetői szerződésben vállaltakhoz képest a szolgáltatás igénybevételének körülményei műszaki okból megváltoznak, ideértve a műszaki indokoltaságú csatornaváltoztatást,
- gazdasági (különösen az üzemeltetési, működési költség változása, infláció) körülmények olyan változása, amelyek következtében a Szolgáltató az Előfizetőnek nyújtott szolgáltatást a korábbiakhoz képest megváltozott feltételekkel képes csak nyújtani,
- a Szolgáltatón kívül álló bármely körülményben (különösen valamely szolgáltatott műsor megszűnése vagy a műsortulajdonosnak műsora terjesztésére vonatkozó rendelkezésének

megváltozása, az adókban, közterhekben és szabályzóknak történt változások, megnövekedett szállítói és nagykereskedelmi költségek) bekövetkezett lényeges változás indokolja,

- a Szolgáltató helyébe - a Szolgáltató gazdasági társaságokról szóló törvény szerinti átalakulása, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés következtében
- más szolgáltató (új szolgáltató) lép, és mely esetben a módosítás nem eredményezi a szerződés feltételeinek lényeges módosítását, mint a szolgáltatás igénybevételének feltételeit, minőségi célértékeket,
- mindazon módosítás, amely az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás valamely jellemzője, vagy valamely rendelkezés tekintetében az Előfizetőre nézve kedvező változást eredményez,
- ha a médiaszolgáltatóval fennálló vagy más szerződéses jogviszonyok, szerzői jogi okok, az előfizetői igények, a jelszolgáltatás körülményei vagy egyéb érdekek, körülmények figyelembe vételével (ide értve az Előfizetői igényeket és a műsorok tartalmi-minőségi/ár értékeinek összevetését is) a programválaszték, a programcsomagokban található csatornák, vagy a programcsomagok száma, összeállítása módosul.

A 12.1.1. a) pont vonatkozásában lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire (így különösen a szolgáltatásra vonatkozó alapvető díjszabásra, a szerződés időtartamára és megszüntetésének jogkövetkezményeire, illetve minőségi célértékeire) vonatkozó változtatás. Nem minősül ugyanakkor lényeges módosításnak a szolgáltatásra vonatkozó nem alapvető díjszabásra vonatkozó változtatás.

12.1.3. A 12.1.1. c) pont szerint a körülményekben bekövetkezett lényeges változásnak minősülhetnek a konkrét egyedi körülmények felmerültekor bekövetkezett és a jövőbeni szolgáltatási körülményekre is kiható változások, amennyiben azok a szerződés megkötésekor előre nem voltak láthatók, valamint az akciókra vonatkozó ÁSZF melléklet módosítása.

12.1.4. A 12.1.1. d) pont alapján a Szolgáltató az előfizetői szerződés egyoldalú módosítására az alábbi feltételekkel jogosult:

- a) az általános szerződési feltételeiben és internetes honlapján az általa kínált díjsomagokban feltüntette az adott csatorna szerepeltetésének általa vállalt időpontját és ez az időpont letelt, vagy
- b) az adott médiaszolgáltatás kivételét a kínálatból lakossági felméréseken alapuló nézettségi adatok vagy a médiaszolgáltatóval kötött szerződéses jogviszony indokolják.

12.1.5. A Szolgáltató nem jogosult a határozott időre kötött szerződést a 12.1.1. pont b) illetve c) pontjára hivatkozva egyoldalúan módosítani, ha jogszabály olyan adó- vagy illetékfizetési kötelezettséget ír elő, amelynek alanya a Szolgáltató.

12.1.6. A határozatlan időre kötött előfizetői szerződések tekintetében az Eht. 132. § (2) bekezdés c) pontja, illetve az ÁSZF 12.1.1. c) pont szerinti esetben 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 12.1.1. 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.

12.1.7. A Szolgáltató általi egyoldalú szerződésmódosítás esetén a módosításról az Előfizetőket a Szolgáltató a 6.4.5.3.-6.4.5.5. pont szerinti módon minden esetben, annak hatályba lépése előtt

legalább 30 nappal korábban értesíteni köteles, az Előfizetőket megillető felmondás feltételeiről és a felmondás jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatással együtt.

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

Az ügyfélszolgálatok címének, telefonszámának és nyitva tartási idejének változása esetén a Szolgáltatót nem terhelik a jogszabályban meghatározott, az előfizetői szerződés módosításához kapcsolódó kötelezettségek, azonban a Szolgáltató a változásról a központi ügyfélszolgálatán és az internetes honlapján köteles tájékoztatást adni.

Az ÁSZF 8. sz. melléklete (akciók) módosítása esetén a Szolgáltató köteles ezen mellékletet az ÁSZF módosítására vonatkozó általános szabályok szerint közzétenni és rendelkezésre bocsátani, továbbá - az Előfizetők értesítését mellőzve - a módosítás hatálybalépését követő 8 napon belül a hírközlési hatóságnak megküldeni.

12.1.8. Amennyiben a Szolgáltató az ÁSZF-et a 12.1.1. pontban megjelölt esetekben a 12.1.1.- 12.1.3. pontok alapján módosítja, és a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető jogosult felmondani az előfizetői szerződést. Az Előfizető a 12.1.7. pont szerinti értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést:

- határozatlan időtartamú szerződés esetén azonnali hatállyal,
- határozott időtartamú szerződés esetén a 12.1.7. pont szerinti értesítéstől számított 45 napon belül.

12.1.9. Amennyiben a Szolgáltató a 12.1.8. ponton kívüli esetben módosítja az előfizetői szerződést az Előfizetőt az alábbiak szerinti jogok illetik:

Amennyiben az Előfizető a módosítással szemben a szolgáltatói értesítéstől számított 8 napon belül a Szolgáltatónál kifogással vagy észrevétellel él, a módosítás nem tekinthető elfogadottnak és a Szolgáltató bírósághoz fordulhat az előfizetői szerződés módosítása iránt.

A Szolgáltató köteles az Előfizető figyelmét felhívni a jelen pont szerinti értesítésben észrevétel tételi jogára, valamint annak jogkövetkezményeire.

12.1.10. 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.

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

12.1.12. Az akciók részletes leírását tartalmazó ÁSZF 8. sz. melléklet módosítása esetén a Szolgáltató köteles e mellékletet az ÁSZF módosítására vonatkozó általános szabályok szerint közzétenni és rendelkezésre bocsátani, továbbá - az előfizetők értesítését mellőzve - köteles azt a módosítás hatálybalépését követő 8 napon belül a Hatóságnak megküldeni.

12.2. Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje

12.2.1. 12.2.1. A Szolgáltató az Előfizető kérésére csak az általános szerződési feltételekben foglaltak szerint módosíthatja átírási jogcímén az egyedi előfizetői szerződést.

Az Eht. és jelen ÁSZF vonatkozásában átírás: Az előfizetői szerződésnek az Előfizető személyében bekövetkezett jogutódlás miatti módosítása.

Az átírás iránti kérelem akkor minősül alaki és tartalmi szempontból megfelelőnek, ha tartalmazza:

- a jogelőd Előfizető és jogutód Előfizető által aláírt együttes nyilatkozatát az átírás kérelmezésére, és
- a jogutód Előfizető mindazon adatait, melyek az előfizetői szerződés megkötéséhez szükségesek, és
- mellékletként az átírás alapjául szolgáló tények vagy az átírás okának hitelt érdemlő dokumentummal való igazolását (pl. szerződéssel, bírósági végzéssel, ítélettel vagy más dokumentummal).

Átírásra – a Szolgáltató eltérő nyilatkozata hiányában – csak abban az esetben kerülhet sor, ha a meglévő esetleges díjtartozást a felek valamelyike illetve a jogutód az átírással egyidejűleg rendezi. 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. E rendelkezésektől a Szolgáltató az Előfizető kérésére eltekinthet, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi.

Az átírás teljesítésének határideje nem lehet több mint a Szolgáltató által meghatározott alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 nap.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére köteles az általa az átírás teljesítésére általa vállalt határidőn belül az átírást teljesíteni, vagy az átírás elutasításáról az Előfizetőt értesíteni.

Amennyiben a szolgáltató az átírást az ÁSZF-ben vállalt határidőn belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni a mindenkor hatályos jogszabályok szerinti mértékben és módon a 7.4.1. pont szerint.

Az átírási kérelmet a Szolgáltató az alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő (beleértve a szükség szerinti mellékletekkel való ellátottságú) kérelem benyújtásától számított 15 napon belül köteles teljesíteni.

Ha az átírás során a régi és új Előfizetők előfizetői kategóriája (egyéni/üzleti) megváltozik, akkor az átírás időpontjától az új Előfizetőnek az új előfizetői kategóriára vonatkozó előfizetési díjakat kell megfizetnie. Amennyiben az Előfizető előfizetői minőségét üzleti előfizetőre olyan programcsomag vonatkozásában igényli, melyben levő bármely csatorna vonatkozásában a Szolgáltató nem jogosult üzleti előfizetők felé történő értékesítésre, úgy a szerződésmódosítás nem jön létre, vagy az Előfizető által egyidejűleg módosított programcsomag igénybevételre vonatkozó módosított tartalommal jön létre.

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

Az átírás díját az 1. sz. melléklet tartalmazza.

A Szolgáltató átírás esetén az Előfizető nem kötelezheti belépési díj fizetésére.

A jelen pontban írtak nem alkalmazhatók, ha az átírással egyidejűleg az előfizetői hozzáférési pont helye is megváltozik (áthelyezés).

12.2.2. Az előfizetői hozzáférési pont tulajdonos Előfizető áthelyezés címén kérheti a Szolgáltatótól az előfizetői hozzáférési pont helyének megváltoztatását a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül, ha egyidejűleg az Előfizető személye nem változik.

Az Eht. és a jelen ÁSZF vonatkozásában áthelyezés: A helyhez kötött előfizetői elektronikus hírközlési szolgáltatás előfizetői hozzáférési pontjának a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül másik földrajzi helyre áthelyezése.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére köteles a helyhez kötött elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéhez szükséges előfizetői hozzáférési pontot a földrajzi szolgáltatási területén belül áthelyezni, amennyiben ennek műszaki lehetősége adott. A Szolgáltató nem köteles az áthelyezési igényt teljesíteni, ha az Előfizetőnek az áthelyezési igény benyújtásakor az Eht.137.§(1) bekezdés c) pontja szerinti díjtartozása áll fenn.

Az áthelyezés iránti kérelem akkor minősül hiánytalannak, valamint alaki és tartalmi szempontból megfelelőnek, ha tartalmazza:

- az Előfizető által aláírt együttes nyilatkozatát az áthelyezés igényléséről, és
- az Igénylő/Előfizető, valamint az új hozzáférési pont mindazon adatait, melyek az előfizetői szerződés megkötéséhez szükségesek, és
- mellékletként az áthelyezés alapjául szolgáló tények vagy az áthelyezés okának hitelt érdemlő dokumentummal való igazolását.

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

- a) az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt az ÁSZF-ben meghatározott határidőben, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az Előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 90 napon belüli időpontban teljesíti,
- b) 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 90 napot,
- c) az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja, vagy
- d) az áthelyezési igényt - a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 30 napos határidő elteltét követően is esedékes - díjtartozása miatt elutasítja.

Az a)-b) pontban foglaltak esetén előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői szolgáltatás szünetel. Erre az időszakra a Szolgáltató díjfizetési kötelezettséget nem állapíthat meg.

Az áthelyezési igénybejelentést Szolgáltató általi elfogadása esetén az áthelyezés teljesítésére irányadóként meghatározott határidők be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni a a mindenkor hatályos jogszabályok szerinti mértékben és módon a 7.4.1. pont szerint.

Ha az áthelyezésre az eredeti előfizetői hozzáférési pont megszüntetését követő 3 hónapon belül nem kerül sor, vagy az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában a Szolgáltató elutasítja az előfizetői szerződés az Előfizető – a kiépítés hiányáról szóló – előzetes írásbeli értesítésével megszűnik azzal, hogy jogkövetkezmények szempontjából határozott idejű szerződés esetén az Előfizető általi felmondás szabályai az irányadók.

Amennyiben a határozott időtartamú előfizetői szerződés időtartama alatt az egyéni Előfizető lakcímének vagy tartózkodási helyének változása miatt a korábbi lakcíméről, vagy tartózkodási helyéről új lakcímére, vagy tartózkodási helyére kéri az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését, és a Szolgáltató az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában teljesíteni nem tudja, az Előfizető a Szolgáltató erről szóló értesítését követő 15 napon belül azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül felmondhatja a határozott időtartamú szerződést.

Amennyiben az Előfizető az áthelyezést olyan helyre kéri, ahol az előfizetői hozzáférési pont már kiépítésre került, az Előfizető áthelyezési díj fizetésére köteles, kiépítetlen előfizetői hozzáférési pont esetén pedig kizárólag belépési díj fizetésére köteles az Előfizető. Az áthelyezés díját a 4. sz. melléklet tartalmazza.

12.2.3. Az Előfizető az igénybe venni kívánt szolgáltatás(oka)t igénye szerint, de díjmentesen évente egy alkalommal módosíthatja, - kivéve, amikor a Szolgáltató egyoldalúan változtatja a programcsomagot és/vagy annak előfizetési díjait – mely igényt a Szolgáltató legkésőbb

a) a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása miatt, amennyiben az Előfizető a módosítási igényét a Szolgáltatónak a szerződésmódosításra vonatkozó értesítése közlését követő 15 napon belül a Szolgáltatóhoz írásban bejelenti, a Szolgáltató általi szerződésmódosítás hatálybalépésével egyidejűleg

b) műsorcsomag más szolgáltatási szintű műsorcsomagra történő módosítása esetén legkésőbb a megrendelés napját követő hónap első napjától

c) fizető (prémium) csatorna megrendelése esetén annak bekapcsolását a megrendelés napjától számított 2 munkanapon belül

d) fizető (prémium) csatorna lemondása esetén annak kikapcsolását a megrendelés napját követő hónap első napjától teljesíti.

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

Az Előfizető által indítványozott szerződésmódosítás feltétele, hogy az Előfizetőnek – az ÁSZF eltérő rendelkezése hiányában – sem a módosítási igény bejelentésekor, sem a módosítás időpontjában nem áll fenn lejárt és nem vitatott díjtartozása a Szolgáltatóval szemben.

A Szolgáltató az egyedi előfizetői szerződés Előfizető indítványára történő módosításáért az 1. sz. mellékletben meghatározott díjakat jogosult érvényesíteni az Előfizetővel szemben.

12.2.4. Az egyedi előfizetői szerződésnek az Előfizető egyoldalú nyilatkozatával történő módosítására a következő esetekben kerülhet sor azzal a feltétellel, hogy az Előfizetőnek – az ÁSZF eltérő rendelkezése hiányában – sem a módosítási igény bejelentésekor, sem a módosítás időpontjában nem áll fenn lejárt és nem vitatott díjtartozása a Szolgáltatóval szemben:

12.2.4.1. Az Előfizető igénye esetén valamely következő hónap első napjától megváltoztathatja előfizetői minőségét (egyéni, üzleti), feltéve, hogy bejelentését annak kért hatályba lépése előtt legalább 15 nappal megtette. A Szolgáltató az Előfizető kérésére rövidebb bejelentési időt is elfogadhat, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi. A Szolgáltató az előfizetői minőség módosítása hatályba lépésétől kezdődően a módosult előfizetői kategóriára vonatkozó díjakat számítja fel.

Amennyiben az Előfizető előfizetői minőségét üzleti előfizetőre olyan programcsomag vonatkozásában igényli, melyben levő bármely csatorna vonatkozásában a Szolgáltató nem jogosult

üzleti előfizetők felé történő értékesítésre, úgy a szerződésmódosítás nem jön létre, vagy az Előfizető által egyidejűleg módosított programcsomag igénybevételre vonatkozó módosított tartalommal jön létre.

12.2.4.2. Az Előfizető igénye esetén valamely következő hónap első napjától megváltoztathatja a fizetési módot, feltéve, hogy bejelentését annak kért hatályba lépése előtt legalább 45 nappal megtette. A Szolgáltató az Előfizető kérésére rövidebb bejelentési időt is elfogadhat, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi.

Folyószámlás fizetési módra történő módosítás esetén az Előfizető köteles az előfizetési díj teljesítésével kapcsolatban a bank megnevezését és a számlaszámot a Szolgáltatónak megadni.

A Szolgáltató a díjbeszedést az Előfizető nyilatkozata szerinti fizetési móddal köteles megkísérelni a módosítás hatályba lépésétől kezdődően. Ha ez a Szolgáltatón kívüli okból (pl. banki elutasítás megbízás hiánya vagy hibás pénzforgalmi számlaszám miatt) nem vezet eredményre, a Szolgáltató – az Előfizető egyidejű értesítésével – visszatérhet a módosítás előtti fizetési módhoz. Ha a díjbeszedés folyamatosságában a pénzforgalmi számlás fizetésre való átállás során kimaradás történik, a Szolgáltató jogosult az Előfizető első sikeres pénzforgalmi számla terhelésekor vagy azt követően az aktuális díj mellett az időközben kialakult díjhátralék összegének leemelésére is.

12.3/ A szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

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

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

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató valamennyi ügyfélszolgálatán lehetővé teszi az Előfizető számára a Szolgáltató tulajdonát képező, az Előfizető részére átadott eszköz visszaszolgáltatását, valamint igazolást ad a visszaszolgáltatásról az Előfizető részére.

12.3.2. A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése címén az előfizetői szerződést tizenöt napos határidővel mondhatja fel, ha

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a Szolgáltató 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, vagy
- c) az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy
- d) az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja,
- e) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is jogosulatlanul vételezi a műsorjelet, a beérkező műsorjelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja.

12.3.3. 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.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha

- a) 10.000,- Ft-nál nem magasabb havi előfizetési díj esetén, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget,
- b) havi előfizetési díj hiányában vagy 10.000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén, ha a díjtartozás összege nem haladja meg a 10.000 Ft-ot, vagy
- b) c) ha az Előfizető a díjtartozásösszegezését vitatja, és a vita rendezése érdekében a jogvita elbírálására jogosult szervhez kérelmet terjesztett elő, amelyről másolatban tájékoztatta a Szolgáltatót, feltéve, hogy az Előfizető a nem vitatott és a szolgáltatás igénybevételéért esedékes díjakat folyamatosan megfizeti.

A Szolgáltató köteles az Előfizető kérésére a nem vitatott díjak befizetésének lehetőségét biztosítani.

12.3.4. A Szolgáltató - a másik szolgáltató kérelmére - köteles felmondani az előfizetői szerződést, ha a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatát másik szolgáltató használja, vagy a díjat másik szolgáltató helyett szedi be, és

- a) a 12.3.2.a)-e) vagy 12.3.3. pontban foglalt feltételek teljesültek, valamint
- b) a harmadik szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.

12.3.5. A határozott idejű előfizetői szerződés megszűnésének eseteit és feltételeit a 9.10.-9.13. pontok tartalmazzák.

A határozott idejű szerződés megszüntetése nem mentesíti az Előfizetőt a szerződés hatálya alatt (beleértve a felmondási időt is) felmerült díjfizetési és annak járulékaik megfizetésének kötelezettsége alól.

12.3.6.

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben, vagy amennyiben az előfizetői szerződésben az Előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben köteles megküldeni, amelynek kézbesítése hitelt érdemlően igazolható, kivéve, ha az Előfizetőt a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a szolgáltató nem rendelkezik az Előfizető ilyen módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ez utóbbi esetben a Szolgáltató az Előfizetőt a szerződés felmondásáról az Eht. 144. § (2) bekezdésében meghatározott egyéb módon is értesítheti.

Kézbesítettnek kell tekinteni a postai úton megküldött felmondást akkor is, ha az „az átvételt megtagadta”, „nem fogadta el”, „nem kereste” vagy „a címzett ismeretlen” jelzéssel érkezik vissza.

12.3.7. A Szolgáltató felmondásának tartalmaznia kell

- a) a felmondás indokát, és
- 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.

12.3.8. A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy – az ÁSZF 5.2. pontjának feltételei szerint – korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az

Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadályozza a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

12.3.9. A Szolgáltató általi 12.3.2.-12.3.4. pont szerinti felmondási idő alatt a Szolgáltató a kárenyhítés érdekében az előfizetői szolgáltatás körét illetve használatát a jelen ÁSZF 5.2. pontja szerint korlátozhatja.

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

12.4./ Az előfizető általi szerződéssfelmondás esetei, feltételei

12.4.1. A határozatlan idejű előfizetői szerződés megszűnésének eseteit a 9.9. pont tartalmazza. A határozatlan idejű szerződés megszüntetése nem mentesíti az Előfizetőt a szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési és annak járulékai, valamint a szolgáltatás megszüntetés miatti és 4. sz. mellékletben megjelölt díjak megfizetésének kötelezettsége alól.

12.4.2. Az Előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést azonnali hatállyal bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. A felmondási idő azon időponttól kezdődik, amikor írásbeli felmondás esetén a felmondás azonosításához szükséges adatokat tartalmazó dokumentált információ (irat) a Szolgáltató ügyfélszolgálatához megérkezik, illetve – amennyiben az ÁSZF azt lehetővé teszi – más formában tett felmondás esetén a felmondás azonosításához szükséges információk a Szolgáltató ügyfélszolgálatához megérkeznek.

Felmondásnak minősül az Előfizető részéről az is, ha a hálózat műszaki körülményeinek változása (pl. átépítés) esetén az Előfizető nem kívánja igénybe venni a hálózaton a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatást és nem fogadja el a Szolgáltató ez irányú szerződésmódosítási ajánlatát.

Az Előfizető az előfizetői szerződést egy általa megjelölt határnapra is felmondhatja. Ebben az esetben az Előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a határnapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megtételétől, vagy megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet. A Szolgáltató e határnapon köteles a szolgáltatás nyújtását megszüntetni.

12.4.3. Az Előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést jogosult felmondani, ha

- a) a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,
- b) az előfizetői szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,
- c) a Szolgáltató az előfizetői szerződést a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 27. § (4) bekezdésébe ütközően módosítja,
- d) a műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó Szolgáltató az előfizetői szerződést az Eht. 132. § (2a) bekezdésébe ütközően módosítja,
- e) a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti, és emiatt a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 24. §-ban foglaltak rendelkezések alkalmazásának van helye.
- f) a Szolgáltató az előfizetői szerződést az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően egyoldalúan módosítja és amennyiben a módosítás az előfizető számára bármilyen hátrányos rendelkezést tartalmaz - így különösen, ha a szolgáltatás díja emelkedik, módosul a kínált csatornák összetétele

vagy a szolgáltatás tartalma - az Előfizető az értesítéstől számított 45 napon belül, azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést, g) amennyiben a Szolgáltató a határozott időtartamú előfizetői szerződés időtartama alatt egyoldalúan módosítja a műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételét, akkor az Előfizető az értesítéstől számított 45 napon belül, azonnali hatállyal további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést és mely 12.4.3. a)-g) pontok szerinti esetben az előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

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

12.4.6. Az előfizetői szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató valamennyi ügyfélszolgálatán lehetővé teszi az Előfizető számára a Szolgáltató tulajdonát képező, az Előfizető részére átadott eszköz visszaszolgáltatását, valamint igazolást ad a visszaszolgáltatásról az Előfizető részére.

12.4.7. A 9.13. pont rendelkezései nem alkalmazhatók akkor, ha az Előfizető mondja fel az előfizetői szerződést az alábbi okokból:

- a) a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,
- b) az előfizetői szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,
- c) a Szolgáltató az előfizetői szerződést a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 27. § (4) bekezdésébe ütközően módosítja,
- d) a műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó Szolgáltató az előfizetői szerződést az Eht. 132. § (2a) bekezdésébe ütközően módosítja,
- e) a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti, és emiatt a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 24. §-ban foglaltak rendelkezések alkalmazásának van helye, és mely a)-e) pontok miatti Előfizető általi felmondás esetén a határozott idejű előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

12.5. Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik

12.5.1. Az előfizetői szerződés a Szolgáltató vagy az Előfizető általi felmondáson kívül megszűnik az alábbi esetekben:

- c) a Szolgáltató halálával/jogutód nélküli megszűnése esetén,
- d) a természetes személy Előfizető halála esetén,
- e) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
- f) az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás (beleértve az egyes csomagokat, értéknövelt és kiegészítő szolgáltatásokat is külön-külön vagy összességükben) Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,
- g) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultsága teljes egésze vagy meghatározott földrajzi területre vonatkozó megszűnésével,

- h) a felek közös megegyezésével, figyelemmel az Eht. 127. § (4) bekezdésére és azzal a feltétellel, hogy a ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződést ráutaló magatartással, kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, a szóban kötött előfizetői szerződést kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, míg az írásban kötött előfizetői szerződést kifejezett írásos nyilatkozattal szüntethetik meg a felek,
- i) ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az ÁSZF szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, az előfizetői szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik,
- j) az üzlethelyiségen kívül kötött előfizetői szerződés esetén az Előfizető az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül eláll, ha a Szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését még nem kezdte meg.

12.5.2. Az előfizetői szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató valamennyi ügyfélszolgálatán lehetővé teszi az Előfizető számára a Szolgáltató tulajdonát képező, az Előfizető részére átadott eszköz visszaszolgáltatását, valamint igazolást ad a visszaszolgáltatásról az Előfizető részére.

13./ Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei

13.1./ Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség,

13.1.1. Az Előfizetőt együttműködési kötelezettség terheli a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatban. Az Előfizető köteles megtenni minden olyan, hatáskörébe tartozó intézkedést, ami a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges és ami a Szolgáltató hibás teljesítésének nem minősülő, azonban hibabejelentést eredményező körülmény elhárításához szükséges. Így különösen köteles az Előfizető a hibabejelentés előtt meggyőződni arról, hogy a végberendezés, a set-top-box áramellátása biztosított, valamint a hálózati elemek egységessége és épsége, az összekötő kábelek csatlakozása biztosított.

13.1.2. Az Előfizetőt tájékoztatási kötelezettség terheli a Szolgáltatóval szemben mindazon adat és információ vonatkozásában, mely a szolgáltatásra vagy a Szolgáltatóra kihatással lehet. Így különösen köteles az Előfizető tájékoztatni a Szolgáltatót várható fizetési késedelméről, fizetésképtelen állapotáról.

13.1.3. Az Előfizető és a Felhasználó minden tőle elvárhatót köteles elkövetni az ingatlanában található hálózati elemek megőrzéséért és épségének biztosításáért.

Az Előfizető a Szolgáltató tulajdonát képező hálózatot, annak elemeit, valamint a szolgáltatás igénybevehetősége érdekében a Szolgáltató által az Előfizető rendelkezésére bocsátott hírközlési berendezést nem jogosult más célra (pl. más szolgáltató általi szolgáltatás igénybevétele) használni, vagy azok használatát harmadik személynek átadni.

13.1.4. A hibaelhárítás, a hiba okának kivizsgálása és az üzemelés, valamint szolgáltatásnyújtás biztosítása érdekében – ha a kivizsgálás, vagy a hiba kijavítása kizárólag a helyszínen lehetséges -, az ingatlan tulajdonosa (használója) tűrni köteles, hogy előzetes értesítés alapján a Szolgáltató erre felhatalmazott képviselője az ingatlan területére kivizsgálás, karbantartás és hibaelhárítás céljából belépjen, illetve ha műszaki indokok miatt a hiba elhárítása másként nem oldható meg, az ingatlanon, épületen, létesítményen, az alatt vagy felett, illetőleg abban a szolgáltatás céljára szolgáló eszközt (pl.: távközlő berendezést, vezetékét, antennát) elhelyezzen.

13.1.5. Az Előfizetőt/Igénylőt együttműködési kötelezettség terheli a kivitelezés során szükséges környező ingatlanokba való bejutással kapcsolatban.

13.1.6. Az Előfizetőt bejelentési kötelezettség terheli a személyes adataiban bekövetkező változás esetén a 2.4.3. pont szerint, az elérhetőségi adataiban bekövetkező változás esetén a 2.4.4. pont szerint.

13.1.7. Az előfizetői szerződés bármely okból történő megszűnése vagy megszüntetése esetén az Előfizető köteles – az ÁSZF eltérő rendelkezése hiányában – a Szolgáltató részére legkésőbb a szerződés megszűnésének vagy megszüntetésének napját követő 3 munkanapon belül visszaszolgáltatni a kihelyezett hírközlési berendezést (különösen set-top boxot, és az ahhoz kapcsolódóan átvett távkapcsolót) és amely visszaszolgáltatás költsége (pl. utazási költség a Szolgáltató ügyfélszolgálatához) az Előfizetőt terheli abban az esetben, ha a szolgáltatásból való kikapcsoláskor nem kerül sor a berendezés Szolgáltató általi átvételére és elszállítására. A határidő túllépése az eszközök Előfizető általi elvesztésének minősül és az Előfizetőt a 4. sz. melléklet szerinti kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díj megfizetésének kötelezettsége terheli. A Szolgáltató a visszaadási kötelezettségről tájékoztatja az Előfizetőt írásban (a Szolgáltató általi felmondás esetén a felmondásban, az előfizetői szerződés megszűnésének vagy megszüntetésének egyéb eseteiben pedig a Szolgáltató által kibocsátott, jogviszonyt lezáró elszámolás vagy hasonló iratküldés esetén), azonban a tájékoztatástól és annak időpontjától függetlenül az Előfizetőt a visszaadási kötelezettség a jelen pont szerinti határidőn belül terheli.

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató valamennyi ügyfélszolgálatán lehetővé teszi az Előfizető számára a Szolgáltató tulajdonát képező, az Előfizető részére átadott eszköz visszaszolgáltatását, valamint igazolást ad a visszaszolgáltatásról az Előfizető részére.

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

13.2./ A szolgáltatás rendeltetésszerű használata,

13.2.1./ Az Előfizető köteles a szolgáltatást rendeltetésszerűen használni. Az Előfizető köteles a szolgáltatás igénybevétele során az ÁSZF és az egyedi előfizetői szerződés alapján eljárni. Az Előfizető felelősséggel tartozik a Szolgáltató felé az előfizetői szerződés megszegéséből eredő ténylegesen felmerült károkért (különösen nem megfelelő vevőkészülék meghibásodásából, nem engedélyezett berendezés csatlakoztatásából, szolgáltató ellenőrzési jogának megakadályozásából, szolgáltató általi hibaelhárítás biztosításának elmulasztásából, harmadik személy részére történő jogosulatlan jel- vagy szolgáltatásátengedésből, illetve jogellenes jelvételezésből eredő károkért).

13.3./ A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek,

13.3.1./ Az Előfizetőt a végberendezéssel kapcsolatban terhelő kötelezettségekre vonatkozóan a 4.3. pont szabályai az irányadók.

13.3.2./ Az Előfizetőt az Előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatban egyrészről az ÁSZF-ben foglalt kötelezettségek terhelik.

Az Előfizető másrészről a Szolgáltató tulajdonát képező eszközöket a jó gazda gondosságával köteles megőrizni és kezelni, valamint azokat az előfizetői szerződés bármely okból történő megszűnése vagy

megszüntetése esetén haladéktalanul, de legfeljebb az ÁSZF-ben megjelölt időtartamon belül köteles a Szolgáltató birtokába visszaadni.

13.3.3. A határozott idejű előfizetői szerződés lejártát követően a Szolgáltató az Előfizető kérésére külön díjazás nélkül köteles gondoskodni arról, hogy az e szerződéssel együtt vásárolt készülék bármely szolgáltató előfizetőjeként használható legyen (hálózat-függetlenítés).

A jelen pont alkalmazásában készülék alatt a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló törvényben meghatározott audiovizuális médiaszolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő, kép és hang megjelenítésére alkalmas készüléket kell érteni.

13.4./ Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás;

13.4.1./ Az Előfizető a személyére és elérhetőségi adataira vonatkozó változást haladéktalanul, lehetőség szerint a változást megelőzően, de legkésőbb a változás bekövetkeztét követő 3 munkanapon belül köteles a Szolgáltató részére bejelenteni.

13.4.2. Ha az Igénylő vagy Előfizető valamely, az igénybejelentésben vagy az előfizetői szerződésben szereplő személyes adata megváltozik, köteles azt előzetesen, de legkésőbb a változást követő 3 munkanapon belül a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában személyesen vagy meghatalmazott képviselője útján 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 Igénylő vagy az Előfizető az adatváltozás bejelentését elmulasztja, vagy fenti határidőn túl teszi meg, az Igénylő vagy Előfizető ebből adódó esetleges káráért vagy bármely többletköltségéért a Szolgáltató nem felelős, és a Szolgáltatónak okozott esetleges kárt vagy többletköltséget a Szolgáltató az Igénylővel vagy Előfizetővel szemben jogosult érvényesíteni.

Nem minősül a jelen pont szerinti adatváltozásnak az Igénylő vagy Előfizető személyváltozása, melyre az átírás szabályai az irányadók.

13.4.3. Ha az Előfizető valamely, a szerződésben szereplő és kapcsolattartásra megjelölt adata megváltozik, köteles azt lehetőség szerint a változást megelőzően, de legkésőbb a változást követő 3 munkanapon belül a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában személyesen vagy meghatalmazott képviselője útján 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.

13.4.4. Az Előfizető köteles a Szolgáltató által indokoltan igényelt és az Előfizető személyes adatainak sérelmével nem járó, a szolgáltatásnyújtással összefüggő adatszolgáltatásokat haladéktalanul teljesíteni.

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

15./ műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások és kiegészítő médiaszolgáltatások meghatározása, valamint – amennyiben a szolgáltató fel kívánja tüntetni – az Eht. 132. §(2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok.

Az egyes díjcsomagokat a jelen ÁSZF 1. sz. melléklete tartalmazza. Az egyes díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatásokat (csatornalista) a Szerződés-összefoglaló, valamint az 5. sz. melléklet tartalmazza.

A Szolgáltató ugyancsak az 1. sz. mellékletben tünteti fel azt, hogy bármely médiaszolgáltatás szerepeltetését a programcsomagban milyen meghatározott ideig (meghatározott időpontig) vállalja.

Mellékletek

Az alábbi mellékletek az ÁSZF elválaszthatatlan részét képezik.

- 1./ Díjcsomagok, díjszabás, szolgáltatási területek*
- 2./ Szolgáltatás minőségi célértékei és értelmezésük*
- 3./ Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat (továbbiakban az ET 3.sz. melléklete)*
- 4./ Kényelmi szolgáltatások*
- 5./ Csatorna kiosztások*
- 6./ Az Előfizető felszólamlási lehetőségei a Szolgáltatóval való jogvita esetén*
- 7./ Hálózathasználati irányelvek*
- 8./ Aktuális akciók*

1. számú melléklet: Díjsomagok, díjszabás, szolgáltatási területek

Szolgáltatási területek:

Jelen ÁSZF-ben felsorolt szolgáltatások közül

a nomadikus beszédcélú szolgáltatás

Magyarország teljes területén elérhető, azaz Bács-Kiskun, Baranya, Békés, Borsod-Abaúj-Zemplén, Budapest, Csongrád, Fejér, Győr-Moson-Sopron, Hajdú-Bihar, Heves, Jász-Nagykun-Szolnok, Komárom-Esztergom, Nógrád, Pest, Somogy, Szabolcs-Szatmár-Bereg, Tolna, Veszprém, Zala megyékben.

helyhez kötött Internet szolgáltatás Balassagyarmat területén (Ezen a helyen nem érhető el a televízió műsorelosztás, valamint a helyhez kötött telefonszolgáltatás.)

A digitális IP technológián alapuló televízió műsorelosztás szolgáltatás,

a műsorterjesztéshez kapcsolódó kiegészítő digitális szolgáltatás,

a digitális IP technológián alapuló rádió műsorelosztás szolgáltatás,

a helyhez kötött Internet szolgáltatás, és

az IP technológián alapuló helyhez kötött telefonszolgáltatás

az alább felsorolt szolgáltatási területeken érhető el.

Társasházak

<i>Szolgáltatási terület</i>	<i>Megjegyzés</i>	<i>Technológia</i>
Budapest, III. kerület, Orbán Balázs u. 1-19, 21-39		FTTH/FTTB
Budapest, III. kerület, Gyógyszergyár u. 26-44, 46-64, 51-69		FTTH/FTTB
Budapest, III. kerület, Szőlő u. 66-94	Faluház	FTTH/FTTB
Budapest, III. kerület, Bécsi u. 213-229		FTTH/FTTB
Budapest, III. kerület, Solymár u. 2-10		FTTH/FTTB
Budapest, III. kerület, Ágoston u. 1, 2, 3, 4-16		FTTH/FTTB
Budapest, III. kerület, Vörösvári u. 1-11, 13-27		FTTH/FTTB
Budapest, III. kerület, Pacsirtamező u. 16, 18, 20, 22		FTTH/FTTB
Budapest, III. kerület, Viador u. 3, 5		FTTH/FTTB
Budapest, III. kerület, Tímár u. 24		FTTH/FTTB
Budapest, III. kerület, Teszársz u. 3, 5		FTTH/FTTB
Budapest, III. kerület, Zápor u. 67, 76-82		FTTH/FTTB
Budapest, III. kerület, Törzs u. 3.		FTTH/FTTB
Budapest, III. kerület, Gyenes u. 1A, 1B		FTTH/FTTB
Budapest XIV. kerület Pöstyén u., Öv utca		M-ETH

Fótliget lakópark

<i>Szolgáltatási terület</i>	<i>Megjegyzés</i>	<i>Technológia</i>
Fót, Fótliget lakópark		FTTH/FTTB

Irodaparkok

<i>Szolgáltatási terület</i>	<i>Megjegyzés</i>	<i>Technológia</i>
Budapest, XI. kerület Budafoki út 60.		FTTH/FTTB
Budapest, XI. kerület Hunyadi J. u. 162.		FTTH/FTTB
Budapest, XI. kerület Vegyész u. 17-25		FTTH/FTTB
Budapest, III. kerület Perc u. 8.		FTTH/FTTB
Budapest, III. kerület Pacsirtamező u. 41-43.		FTTH/FTTB

Galgaguta, Balassagyarmat, Becske, Bercel, Cserháthaláp, Magyarnándor, Mohora, Nógrádkövesd, Szügy, Fót, Csömör, Dunakeszi, Csemő, Cegléd, Budapest, Nagytarcsa, Kistarcsa, Nyársapát, Nagykőrös, Budaörs

<i>Szolgáltatási terület</i>	<i>Megjegyzés</i>	<i>Technológia</i>
A szolgáltatás a fenti településeken azon végpontokról érhető el, ahonnan a Szolgáltató bázisállomására a rálátás biztosított		Mikrohullám

Egyedi végpontok

A Szolgáltató egyedi megállapodás alapján vállalja a fent felsorolt szolgáltatási területeken kívül is végpontok kiépítését, ha arra műszaki-gazdasági lehetőség adott.

A szolgáltató egyedi végpontok esetén a szolgáltatást vezetékes vagy mikrohullámú technológiával is kiépítheti. A szolgáltató megrendelésenként ellenőrzi a szolgáltatás kiépíthetőségét, és jelzi az előfizető számára, hogy a szolgáltatás nyújtását vállalni tudja-e.

Díjmeghatározások:

Az ÁSZF-ben megjelölt díjak meghatározását és alkalmazásának eseteit a jelen melléklet, valamint az ÁSZF vonatkozó része határozza meg:

1. Belépési díj

A szolgáltatás igénybevételének lehetővé tétele érdekében, amennyiben a csatlakozás az Ajánlattevőnél/Igénylőnél nincs kiépítve, az Előfizető belépési díjat köteles fizetni. Ugyancsak belépési díjat köteles fizetni az Előfizető, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését olyan helyre kéri, ahol nincs kiépítve a csatlakozás. A díj fejében a Szolgáltató egy előfizetői hozzáférési pontot (előfizetői interfész) épít ki, több hozzáférési pont igény esetén az előfizető további belépési díj megfizetésére köteles. A díj magában foglalja a kiépítés után a végberendezés – Set-Top-Box vételére történő – első behangolásának/beállításának díját is.

A belépési díj mértéke az egyéni és üzleti / intézményi Előfizető esetén eltérő lehet.

A belépési díj az alábbiak szerinti ún. normál kiépítési feltételek esetén alkalmazandó:

- a már kiépített hálózat előfizetői hozzáférési pontjától legfeljebb 10-20 méter kábelhossznyi távolságban van és
- a létesítés nem jár új gerinchálózati szakasz kiépítésével, vagy új oszlop illetve egyéb alépítmény szakasz igénybevételével, továbbá
- a kábelmodem, acces point vagy router áramvételezési helye a végberendezés közvetlen közelében biztosított és
- legfeljebb 1 db végberendezés működtetését biztosító csatlakozást jelent.

2. Kiegészítő belépési díj

Az ÁSZF-ben megjelölt szokásos (normál) csatlakozási feltételektől eltérő csatlakozás kiépítés esetén fizetendő díj, melynek mértékéről az Igénylő és a Szolgáltató külön megállapodásban rendelkezik.

3. Szolgáltatás aktiválási díj

Szolgáltatás aktiválási díj megfizetésére az Előfizető abban az esetben köteles, ha a csatlakozás az adott előfizetői hozzáférési ponton már kiépült, de a szolgáltatás igénybevétele érdekében a rendszerre kapcsolás szükséges. Magában foglalja az adott szolgáltatás (műsorterjesztés, internet vagy telefon) igénybevételéhez szükséges berendezések – Szolgáltató telephelyén történő előzetes – aktiválásának költségét, valamint a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges berendezések üzembe helyezésének költségét is.

A Szolgáltatás aktiválási díj mértéke az egyéni és üzleti / intézményi Előfizető esetén eltérő lehet.

4. Előfizetési díj

A havi előfizetési díj olyan díj, amelyet az előfizetői szerződés alapján havonta (illetve a számlázási gyakoriságnak megfelelő gyakorisággal és arányos mértékben) számít fel a Szolgáltató a szolgáltatásnak az előfizetői hozzáférési ponton keresztül történő nyújtásáért és a rendszer üzemeltetéséért, karbantartásáért valamint hibaelhárításáért. Egyéni előfizető legfeljebb 6 db végberendezést csatlakoztatva egy havi díjat, illetve ennél több végberendezés esetén plusz előfizetési díjat fizet. Üzleti/intézményi Előfizető a szerződött vevőkészülék darabszám után meghatározott havi előfizetési, díjat tartozik megfizetni.

A havi előfizetési díj mértéke előfizetői kategóriánként (egyéni és üzleti/intézményi), fejállomási területenként, szolgáltatott műsorszerkezetenként, program-csomagonként és a hálózat műszaki állapota szerint különbözhet. A kizárólag közszolgálati műsorokat (televízió, rádió) tartalmazó műsorcsomag előfizetési díja kizárólag a hozzáférés biztosításához kapcsolódóan a hozzáférés költségeit tartalmazza.

Az előfizetési, illetve jeltovábbítási díjak alapjául szolgáló programcsomag-kiosztásokat, az Előfizetők által fizetendő előfizetési, illetve jeltovábbítási díjakat a jelen ÁSZF **5. számú melléklete** tartalmazza.

5. Adminisztrációs díj

Az Előfizető kérése alapján a Szolgáltató által készített számlamásolat, számlázási adatokra vonatkozó kimutatás, valamint az ÁSZF teljes vagy részleges másolat esetén felszámított, részben a másolat számától függő díj, mely utóbbi megfizetése alól a Szolgáltató az Előfizető részére évente 1 alkalommal díjmentességet biztosít. Az adminisztrációs díj mértékét növeli nyomtatott adatszolgáltatás esetén az oldalanként számított nyomtatási költség, tartós adathordozón való adatszolgáltatás esetén az adathordozó költsége.

6. Áthelyezési díj

Amennyiben az Előfizető érvényes szerződéssel rendelkezik, tartozása nincs, és a szolgáltatást olyan más előfizetői hozzáférési ponton kívánja igénybe venni, ahol a Szolgáltató szolgáltatása elérhető, azonban a szolgáltatás igénybevétele érdekében a rendszerre kapcsolás szükséges, a Szolgáltató az előfizetőt az új előfizetői hozzáférési helyen belépési díj nélkül, áthelyezési díj ellenében a rendszerre kapcsolja.

Az áthelyezési díj mértéke az egyéni és üzleti / intézményi előfizető esetén eltérő lehet.

7. Átírási díj

A Szolgáltató által az átírás esetén alkalmazandó egyszeri díj.

8. Elállási díj

Az Előfizetőnek a szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje előtt jogszerűtlen elállása esetén a Szolgáltató részére fizetendő díj

9. Expressz kiszállási díj

Amennyiben ennek feltételei adottak, a Szolgáltató a hozzáférési pont helyén való megjelenést (ún: kiszállást) az Előfizető kérésére soron kívül teljesíti. Ez esetben a Szolgáltató az Előfizető kérésének elfogadásától számított 6 órán belül a kiszállást expressz kiszállási díj ellenében teljesíti.

10. Fizetési felszólítás díja

A fizetési kötelezettségét határidőn belül nem teljesítő Előfizető részére megalapozottan küldött tértivevényes ajánlott levél postai költsége és a Szolgáltatónál a fizetési felszólítás kibocsátásával kapcsolatban felmerült további költségek és díjak együttesen.

11. Készülék behangolási díj

Az Előfizető végberendezésének a Set-Top-Box jelének vételére történő beállítása miatt fizetendő díj, amely a kiépítést követő első beállítás kivételével minden esetben az Előfizető által fizetendő.

12. Kihelyezett hírközlési eszköz használati díja

Amennyiben a szolgáltatás igénybevételéhez hírközlési berendezésnek az Előfizető által használt ingatlanba történő kihelyezésére van szükség, a Szolgáltató az eszközt az Előfizető rendelkezésére bocsátja. Az előfizetői szerződés hatálya alatt a hírközlési eszköz használatáért a Szolgáltató – a kihelyezett eszköz fajtájától függően eltérő mértékű – használati díj megfizetését írhatja elő.

13. Kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díj

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges kihelyezett hírközlési eszköz elvesztése, vagy megrongálódása esetén az Előfizetőt terhelő – a kihelyezett eszköz fajtájától függően eltérő mértékű – díj. A kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díj összege eszközönként eltérő.

14. Kikapcsolási díj

Amennyiben a szolgáltatás az Előfizető kérésére, vagy egyéb, az Előfizető érdekkörében eső okból kifolyólag szünetel és ennek megvalósításához a Szolgáltató helyszíni intézkedése szükséges, kikapcsolási díj fizetendő.

15. Kiszállási díj

Az Előfizetőt kiszállási díj fizetési kötelezettség terheli minden olyan esetben, amikor az előfizetői hozzáférési ponton vagy hálózaton való tevékenység végzése érdekében a Szolgáltató helyszíni jelenléte szükséges az Előfizető hibájából vagy az Előfizető érdekében felmerült okból vagy az Előfizető kérésére.

(A kiszállási díj fizetésének esetei különösen, de nem kizárólag:

Ha a Szolgáltató az Előfizető kérésére az előfizetővel egyeztetett időpontban a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett ponthoz kiszáll,

ha a Szolgáltató az Előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy hibabejelentés esetén, amennyiben a hiba oka az Előfizető érdekkörében merült fel (pl. Előfizető hibás végberendezése, rongálása, stb.),

ha a Szolgáltató az előfizetői végberendezést (TV, rádió, videó) az Előfizető külön kérésére a szolgáltatási programokra beprogramozza,

ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az ÁSZF 2.3.1. pont szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek nem állapodnak meg a szolgáltatás

nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, és emiatt az előfizetői szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik,

az Eht. 134. § (6)-(7) bekezdésében meghatározott esetekben, az ÁSZF-ben megjelölt esetekben.

Az Előfizető nem köteles a kiszállási díjat megfizetni, ha a kiszállásra a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból kerül sor, valamint az Előfizető általi jogszerű felmondás esetén, továbbá kikapcsolási, korlátozási vagy visszakapcsolási díj alkalmazása esetén.

16. Korlátozási díj

Amennyiben a szolgáltatás korlátozására kerül sor és ennek megvalósításához a Szolgáltató helyszíni intézkedése szükséges, korlátozási díj fizetendő.

17. Csomag módosítási díj

Az Előfizető által kezdeményezett, az ingyenes csomag módosítási lehetőséget követő ismételt csomag módosítás teljesítéséért fizetendő díj.

18. További vételi hely díja

A szolgáltatási címen lévő ingatlanba az Előfizető kérésére az ÁSZF-ben megjelölnél több vételi hely is létesíthető további vételi hely díja megfizetése esetén, melynek megfizetésére az Előfizető további vételi helyenként köteles, és amely a további csatlakozás kiépítése előtt esedékes.

19. Visszakapcsolási díj

Amennyiben a szolgáltatás az Előfizető kérésére, vagy egyéb, az Előfizető érdekkörébe eső okból kifolyólag szünetelt, és az Előfizető a szolgáltatás helyreállítását kéri, visszakapcsolási díj fizetendő, ha a visszakapcsoláshoz a Szolgáltató helyszíni intézkedése szükséges. Korlátozás utáni visszakapcsolást követően minden esetben fizetendő visszakapcsolási díj

20. Vizsgálati díj

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

21. Számhordozási díj

Amennyiben az Előfizető meg kívánja tartan kapcsolási számát, a Szolgáltató vállalja a szám áthordozását. A szám áthordozása költségeinek fedezésére fizetendő díj a számhordozási díj.

22. Számcseré díj

Amennyiben az Előfizető a meglévő száma helyett másik számot kér Szolgáltató ezt biztosítja számára. A számcseré Szolgáltató általi konfigurációs és adminisztrációs költségeinek fedezésére Előfizető díjat köteles fizetni

23. További kábelek díja

Amennyiben az Előfizető saját meglévő kábele helyett Szolgáltatótól kéri a cserét, Szolgáltató CAT5e kábelt ad számára RJ-45 csatlakozóval és törésgátlóval szerelve.

24. Előfizetői berendezések beállításának díja

Amennyiben az előfizető saját berendezéseinek (pl. Wifi router, számítógép, telefonkészülék, stb.) beállítását kéri és ezt a szolgáltató szakembere el tudja végezni, akkor a feladat elvégzéséért Szolgáltató megkezdett óránként óradíjat kér.

25. Fix IP cím díja

Előfizető kérésére Szolgáltató igényelt mennyiségű fix IP címet is adhat.

26. E-mail szolgáltatás

Az internet szolgáltatás csomagban foglalt díjmentes e-mail címe(ek)n felül előfizető kérésére a szolgáltató @fotnet.hu végződésű e-mail címet biztosít éves díjfizetés ellenében

27. Kihelyezett távközlési eszközök óvadék díja

Az előfizetőhöz kihelyezett eszközök használatba vételekor fizetendő egyszeri díj

28. Hálózat üzemeltetési díj

Az előfizető által igénybe vett hálózat karbantartásának, használatának díja

29. Alkőzponti szolgáltatás

Az alkőzponti szolgáltatáson belül működtetett mellékállomások és fővonalak havi előfizetési díja/db

30. Hangposta

Az előfizető részére fenntartott hangposta fiók havi előfizetési díja/db

31. Konferenciaszoba 1 telefonvonallal

Konferencia beszélgetés 4-8 résztvevő között. A kialakítás fenntartásának havi előfizetési díja

A szolgáltatás általános díjtételei:

A megrendelt szolgáltatásokra vonatkozó díjakat a szolgáltatási szerződés tartalmazza. Az ott nem szereplő díjtételek esetén a jelen mellékletben szereplő díjtételek érvényesek. A mellékletben szereplő árak (ahol nincs külön feltüntetve) bruttó árak, a mindenkor ÁFA-t tartalmazzák!

	Nettó	ÁFA (27%)	Bruttó
Csomagmódosítási díj	2 362,20 Ft	637,80 Ft	3 000 Ft
Szolgáltatás áthelyezési díj (A szolgáltató által lefedett területen történő áthelyezés)	2 362,20 Ft	637,80 Ft	3 000 Ft
Szolgáltatás áthelyezés díj (A szolgáltató által nem lefedett területen történő áthelyezés díja)	Egyedi megegyezés alapján		
Átírási díj	2 362,20 Ft	637,80 Ft	3 000 Ft
Szolgáltatás	2 362,20 Ft	637,80 Ft	3 000 Ft
Szolgáltatás szüneteltetés havi díja:	az aktuális díjcsomag havidíjának 10%-a		
Korlátozási díj	2 362,20 Ft	637,80 Ft	3 000 Ft
Kikapcsolási díj	2 362,20 Ft	637,80 Ft	3 000 Ft
Visszakapcsolási díj	2 362,20 Ft	637,80 Ft	3 000 Ft
Kiszállási díj	2 362,20 Ft	637,80 Ft	3 000 Ft
Expressz kiszállási díj	4 724,41 Ft	1275,59 Ft	6 000 Ft
Fizetési felszólítás díja	787,40 Ft	212,60 Ft	1 000 Ft
Elállási díj	2362,20 Ft	637,80 Ft	3 000 Ft
Fix IP cím havi díja 1 db 5 db 5 fölött	1 db: 2 362,20 Ft/db/hó 5 db: 1 574,80 Ft/db/hó 5 fölött: egyedi megállapodás	1 db: 637,80 Ft/db/hó 5 db: 425,20 Ft/db/hó 5 fölött: egyedi ár + 27 % ÁFA	1 db: 3 000 Ft/db/hó 5 db: 2 000 Ft/db/hó 5 fölött: egyedi megállapodás
E-mail szolgáltatás díja	2 000 Ft/év/e-mail cím	540 Ft/év/e-mail cím	2 540 Ft/ év/e-mail cím
Telefonszám csere	2 362,20 Ft	637,80 Ft	3 000 Ft
Számhordozási díj	4 724,41 Ft	1 275,59 Ft	6 000 Ft
CAT5 Ethernet kábel csatlakozóval és	160 Ft/m	40 Ft/m	200 Ft/m
További vételi hely	7 874,02 Ft	2 125,98 Ft	10 000 Ft

Vizsgálati díj	3 937,01 Ft + ÁFA + a mindenkori hatósági díj	1 062,90 Ft	5 000 Ft + a mindenkori hatósági díj
Készülék behangolási	2 362,20 Ft	637,80 Ft	3 000 Ft
Adminisztrációs díj	2 362,20 Ft	637,80 Ft	3 000 Ft
Előfizetői berendezések	3 937,01 Ft/óra	1 062,99 Ft/óra	5 000 Ft/óra
Kihelyezett távközlési eszközök óvadék díja	ÁFA körön kívül	ÁFA körön kívül	Internet: 6 500 Ft/eszköz IPTV stb: 10 000 Ft/eszköz Telefon: 5 000
Hálózat üzemeltetési díj	1 200 Ft/hó	324 Ft/hó	1 524 Ft/hó
Alközponti szolgáltatás	600 Ft/hó	162 Ft/hó	762 Ft/hó
Hangposta	400 Ft/hó	108 Ft/hó	508 Ft/hó
Konferenciaszoba 1 telefonvonallal	2 681 Ft/hó	724 Ft/hó	3 405 Ft/hó

Kihelyezett hírközlési eszközök megtérítési díjai

	Kártérítési díj nettó	ÁFA 27%	Kártérítési díj (bruttó)
CPE (Zyxel 315, Zyxel 315F, Iskratel Proteus932)	6 299 Ft	1 701 Ft	8 000 Ft
CPE (SMC 6709, DLINK DES3200, DES3010F Raisecom HT803xxxx)	23 622 Ft	6 378 Ft	30 000 Ft
Wifi Router	6 299 Ft	1 701 Ft	8 000 Ft
Set-top-box (Amino 110,130,140,MAG250-254)	19 685 Ft	5 315 Ft	25 000 Ft
STB távirányító	2 362 Ft	638 Ft	3 000 Ft
STB-TV összekötő kábel (Scart, HDMI)	1 575 Ft	425 Ft	2 000 Ft
Telefon Átjáró (PAP2 gateway)	6 299 Ft	1 701 Ft	8 000 Ft

Egyszeri díjak

Egyszeri díj a társasházi szolgáltatási területeken:

Egyszeri díjak	Nettó	ÁFA 27 %	Bruttó
Belépési díj	15 748 Ft	4 252 Ft	20 000 Ft
Szolgáltatás aktiválás szolgáltatásonként	7 874 Ft	2 126 Ft	10 000 Ft **

Egyszeri díjak a nem társasházi szolgáltatási területen:

Egyszeri díjak	Nettó	ÁFA 27 %	Bruttó
Belépési díj	39 370 Ft	10 630 Ft	50 000 Ft *
Szolgáltatás aktiválás szolgáltatásonként	7 874 Ft	2 126 Ft	10 000 Ft **

Egyszeri díj az irodaparkok területén:

Egyszeri díjak	Nettó	ÁFA 27 %	Bruttó
Belépési díj	39 370 Ft	10 630 Ft	50 000 Ft *
Szolgáltatás aktiválás szolgáltatásonként	7 874 Ft	2 126 Ft	10 000 Ft **

Az egyszeri díj tartalma:

*A belépési díjat csak egyszer kell megfizetni, azaz ha a csatlakoztatás már korábban megtörtént, új szolgáltatás megrendeléskor még egyszer nem kell megfizetni.

** Műsorszolgáltatás igénybe vétele esetén a szolgáltatás aktiválási díj magában foglal **1 darab Set-Top-Box** berendezést (a televízió ethernet hálózathoz csatlakoztatásához szükséges eszköz) távirányítóval. Az előfizető a megrendelt szolgáltatáscsomagtól függetlenül választhat csak SD műsorok megjelenítésére képes, analóg (SCART, Koax) kimenettel rendelkező, vagy SD és HD műsorok megjelenítésére egyaránt képes, digitális (HDMI) kimenettel rendelkező set-top-boxot. További set-top-boxok megrendelése az 1.5.3.4 pont szerinti feltételekkel lehetséges.

** Telefon szolgáltatás igénybe vétele esetén a szolgáltatás aktiválási díj magában foglal **1 darab nyilvános telefonszámot**.

Havi díjak, díjcsomagok

Műsorszolgáltatás díjcsomagok havi díjai

Közszolgálati programcsomag						
Sor-szám	Műsor			Műsor továbbítási		A csatorna (műsor) Szolgáltató által vállalt terjesztésének időpontja (év, hó, napig)
	neve	nyelve	jellege	csatorna	frekvencia (Mhz)	
1.	M1	magyar	hír és közélet			határozatlan
2.	M2	magyar	gyermek			határozatlan
3.	Duna TV	magyar	közszolgálati			határozatlan
4.	M4 Sport	magyar	sport			határozatlan
5.	Duna World	magyar	közszolgálati			határozatlan

6.	M5	magyar	közzszolgálati			határozatlan
7.	M1 HD	magyar	hír és közélet			határozatlan
8.	M2 HD	magyar	gyermek			határozatlan
9.	Duna TV HD	magyar	közzszolgálati			határozatlan
10.	M4 Sport HD	magyar	sport			határozatlan
11.	Duna World HD/M4 Sport+ (Sz.V.14.00-22.00)	magyar	közzszolgálati/sport			határozatlan
12.	M5 HD	magyar	közzszolgálati			határozatlan

Egyéni előfizetők

Csomag neve	Nettó havi előfizetési díj Ft/hó	ÁFA (27%)	Bruttó havi előfizetési díj Ft/hó
Közzszolgálati	945	255	1 200

Start programcsomag

Start programcsomag						
Sor- szám	Műsor			Műsor továbbítási		A csatorna (műsor) Szolgáltató által vállalt terjesztésén ek időpontja (év, hó, napig)
	neve	nyelve	jellege	csatorna	frekvencia (Mhz)	
1.-12.	Közzszolgálati programcsomag					
13.	RTL Klub	magyar	kereskedelmi			2022.12.31
14.	RTL Klub HD	magyar	kereskedelmi			2022.12.31
15.	RTL II	magyar	kereskedelmi			2022.12.31
16.	RTL+	magyar	film			2022.12.31
17.	Muzsika TV	magyar	zene			2022.12.31
18.	Hír TV	magyar	hír és közélet			2022.12.31
19.	ATV HD	magyar	kereskedelmi			2022.12.31
20.	Euronews HD	magyar	hír és közélet			2022.12.31

Egyéni előfizetők

Csomag neve	Nettó havi előfizetési díj Ft/hó	ÁFA (27%)	Bruttó havi előfizetési díj Ft/hó
Start	1 654	446	2 100

Budapesti Üzleti IPTV előfizetők

Csomag neve	Nettó havi előfizetési díj Ft/hó	ÁFA (27%)	Bruttó havi előfizetési díj Ft/hó
Start	2 094	566	2 660

Vidéki üzleti IPTV előfizetők

Csomag neve	Nettó havi előfizetési díj Ft/hó	ÁFA (27%)	Bruttó havi előfizetési díj Ft/hó
Start	2 094	566	2 660

Alap programcsomag						
Sor- szám	Műsor			Műsor továbbítási		A csatorna (műsor) Szolgáltató által vállalt terjesztésének időpontja (év, hó, napig)
	neve	nyelve	jellege	csatorn a	frekvencia (Mhz)	
1-20.	Start programcsomag					
21.	Viasat 3 HD	magyar	film			2022.12.31
22.	Cartoon Network	magyar	gyermek			2022.12.31
23.	Minimax	magyar	gyermek			2022.12.31
24.	Boomerang	magyar/a ngol	gyermek			2022.12.31
25.	Jim Jam	magyar	gyermek			2022.12.31
26.	Nickelodeon	magyar/a ngol	gyermek			2022.12.31
27.	Baby Tv	magyar	gyermek			2022.12.31
28.	Cool	magyar	film			2022.12.31
29.	Film+	magyar	film			2022.12.31
30.	Sorozat+	magyar	sorozat			2022.12.31
31.	Viasat 6	magyar	kereskedelmi			2022.12.31
32.	AXN HD	magyar	film			2022.12.31
33.	AMC HD	magyar	film			2022.12.31
34.	Paramount Network	magyar	film			2022.12.31
35.	Comedy Central	magyar	szórakoztató			2022.12.31
36.	Film4	magyar	film			2022.12.31
37.	Spektrum HD	magyar	dokumentum			2022.12.31
38.	Spektrum Home	magyar	életmód			2022.12.31
39.	Discovery HD	magyar	dokumentum			2022.12.31
40.	Discovery Science HD	magyar	dokumentum			2022.12.31
41.	HGTV	magyar	dokumentum			2022.12.31
42.	ID HD	magyar	dokumentum			2022.12.31
43.	National Geographic HD	magyar	dokumentum			2022.12.31
44.	National Geographic Wild HD	magyar	dokumentum			2022.12.31
45.	Viasat Explore	magyar	dokumentum			2022.12.31
46.	Viasat History	magyar	dokumentum			2022.12.31
47.	Viasat Nature	magyar	dokumentum			2022.12.31
48.	Sport1 HD	magyar	sport			2022.12.31
49.	Sport2 HD	magyar	sport			2022.12.31
50.	Eurosport HD	magyar/a ngol	sport			2022.12.31
51.	Eurosport2 HD	magyar	sport			2022.12.31
52.	Comedy Central Family	magyar	szórakoztató			2022.12.31
53.	TV4	magyar	film			2022.12.31
54.	Story4	magyar	életmód			2022.12.31

55.	TV Paprika HD	magyar	életmód			2022.12.31
56.	Galaxy 4	magyar	életmód			2022.12.31
57.	TLC	magyar	életmód			2022.12.31
58.	Ozone Network	magyar	életmód			2022.12.31
59.	Bonum TV	magyar	életmód			2022.12.31
60.	ATV Spirit	magyar	életmód			2022.12.31
61.	France24 (francia)	francia	hír és közélet			2022.12.31
62.	DW	angol/német	hír és közéleti			2022.12.31
63.	CNN	angol	hír és közéleti			2022.12.31
64.	CNBC	angol	hír és közéleti			2022.12.31
65.	ZDF HD	német	közszoigálati			2022.12.31
66.	TV5 Monde	francia	közszoigálati			2022.12.31
67.	CCTV 4	kínai	hír és közéleti			2022.12.31
68.	Bloomberg	angol	hír és közéleti			2022.12.31
69.	France24 (angol)	angol	hír és közéleti			2022.12.31
70.	Al Jazeera English	angol	hír és közléleti			2022.12.31

Egyéni előfizetők

Csomag neve	Nettó havi előfizetési díj Ft/hó	ÁFA (27%)	Bruttó havi előfizetési díj Ft/hó
Alap	3 898	1 052	4 950

Budapesti Üzleti IPTV előfizetők

Csomag neve	Nettó havi előfizetési díj Ft/hó	ÁFA (27%)	Bruttó havi előfizetési díj Ft/hó
Alap	4 252	1 148	5 400

Vidéki üzleti IPTV előfizetők

Csomag neve	Nettó havi előfizetési díj Ft/hó	ÁFA (27%)	Bruttó havi előfizetési díj Ft/hó
Alap	5 000	1 350	6 350

Kiegészítő programcsomagok

Családi						
Sor- szám	Műsor			Műsor továbbítási		A csatorna (műsor) Szolgáltató által vállalt terjesztésének időpontja (év, hó, napig)
	neve	nyelve	jellege	csatorna	frekvencia (Mhz)	
1.	RTL Gold	magyar	kereskedelmi			2022.12.31
2.	Disney Channel	magyar	gyermek			2022.12.31
3.	Nick Jr.	magyar	gyermek			2022.12.31
4.	Viasat 2	magyar	film			2022.12.31
5.	Viasat Film	magyar	film			2022.12.31
6.	Epic Drama	magyar	film			2022.12.31
7.	Film Mánia	magyar	film			2022.12.31
8.	Film Café	magyar	film			2022.12.31
9.	Extreme Sport	magyar	sport			2022.12.31
10.	FIT HD	magyar	sport			2022.12.31
11.	CBS Reality	magyar	életmód			2022.12.31
12.	Life Network	magyar	életmód			2022.12.31
13.	Pro 7	német	kereskedelmi			2022.12.31
14.	RTL	német	kereskedelmi			2022.12.31
15.	RTL 2	német	kereskedelmi			2022.12.31
16.	Super RTL	német	kereskedelmi			2022.12.31
17.	Sat 1	német	kereskedelmi			2022.12.31
18.	KIKA	német	gyermek			2022.12.31
19.	3 Sat	német	életmód			2022.12.31
20.	KABEL 1	német	kereskedelmi			2022.12.31
21.	n-TV	német	hír és közélet			2022.12.31
22.	VOX	német	kereskedelmi			2022.12.31
23.	N24	német				2022.12.31
24.	RTP	portugál	film			2022.12.31
25.	TVE	spanyol	közszolgálati			2022.12.31
26.	RAI 1 HD	olasz	kereskedelmi			2022.12.31
27.	RAI 2 HD	olasz	kereskedelmi			2022.12.31
28.	RAI 3 HD	olasz	kereskedelmi			2022.12.31
29.	Das Erste	német	hír és közélet			2022.12.31

Családi kiegészítő csomag havi előfizetési díja: 866 Ft/hó + 27 % ÁFA = 1 100 Ft/hó

Élet és Tudomány						
Sor-szám	Műsor			Műsor továbbítási		A csatorna (műsor) Szolgáltató által vállalt terjesztésének időpontja (év, hó, napig)
	neve	nyelve	jellege	csatorna	frekvencia (Mhz)	
1.	Animal Planet HD	magyar	dokumentum			2022.12.31
2.	Travel Channel HD	magyar	utazás			2022.12.31
3.	Da Vinci Learning HD	magyar	dokumentum			2022.12.31
4.	History HD	magyar	dokumentum			2022.12.31

Élet és Tudomány kiegészítő csomag havi előfizetési díja: 866 Ft/hó + 27 % ÁFA = 1 100 Ft/hó

Zene+						
Sor-szám	Műsor			Műsor továbbítási		A csatorna (műsor) Szolgáltató által vállalt terjesztésének időpontja (év, hó, napig)
	neve	nyelve	jellege	csatorna	frekvencia (Mhz)	
1.	MTV European	angol	zene			2022.12.31
2.	Mezzo	francia	zene			2022.12.31
3.	Club MTV	angol	zene			2022.12.31
4.	MTV Hits	angol	zene			2022.12.31
5.	MTV90s	angol	zene			2022.12.31
6.	MTV80s	angol	zene			2022.12.31

Zene+ kiegészítő csomag havi előfizetési díja: 630 Ft/hó + 27 % ÁFA = 800 Ft/hó

Felnőtt						
Sor-szám	Műsor			Műsor továbbítási		A csatorna (műsor) Szolgáltató által vállalt terjesztésének időpontja (év, hó, napig)
	neve	nyelve	jellege	csatorna	frekvencia (Mhz)	
1.	Hustler	angol	felnőtt			2022.12.31
2.	Super One HD	angol	erotikus			2022.12.31
3.	Private TV	angol	felnőtt			2022.12.31

Felnőtt kiegészítő csomag havi előfizetési díja: 866 Ft/hó + 27 % ÁFA = 1 100 Ft/hó

Filmbox						
Sor- szám	Műsor			Műsor továbbítási		A csatorna (műsor) Szolgáltató által vállalt terjesztésének időpontja (év, hó, napig)
	neve	nyelve	jellege	csatorna	frekvencia (Mhz)	
1.	Filmbox Prémium	magyar	film			2022.12.31
2.	Filmbox Family	magyar	film			2022.12.31
3.	Filmbox Extra HD	magyar	film			2022.12.31

Filmbox kiegészítő csomag havi előfizetési díja: 866 Ft/hó + 27 % ÁFA = 1 100 Ft/hó

Vár-tech						
Sor- szám	Műsor			Műsor továbbítási		A csatorna (műsor) Szolgáltató által vállalt terjesztésének időpontja (év, hó, napig)
	neve	nyelve	jellege	csatorna	frekvencia (Mhz)	
1.	M1	magyar	hír és közélet			2022.12.31
2.	M2	magyar	gyermek			2022.12.31
3.	Duna TV	magyar	közszolgálati			2022.12.31
4.	M4 Sport	magyar	sport			2022.12.31
5.	Duna World	magyar	közszolgálati			2022.12.31
6.	M5	magyar	közszolgálati			2022.12.31
7.	M1 HD	magyar	hír és közélet			2022.12.31
8.	M2 HD	magyar	gyermek			2022.12.31
9.	Duna TV HD	magyar	közszolgálati			2022.12.31
10.	M4 Sport HD	magyar	sport			2022.12.31
11.	Duna World HD	magyar	közszolgálati			2022.12.31
12.	M5 HD	magyar	közszolgálati			2022.12.31
13.	TV2 Comedy	magyar	szórakoztató			2022.12.31
14.	TV2 HD	magyar	kereskedelmi			2022.12.31
15.	Super TV2	magyar	kereskedelmi			2022.12.31
16.	Izaura TV	magyar	sorozat			2022.12.31
17.	Prime	magyar	film			2022.12.31
18.	Mozi+	magyar	film			2022.12.31
19.	Moziverzum	magyar	film			2022.12.31
20.	Zene Butik	magyar	zene			2022.12.31
21.	Jocky TV	magyar	film			2022.12.31
22.	TV2 Séf	magyar	életmód			2022.12.31

23.	TV2 Kids	magyar	gyermek			2022.12.31
24.	ÚjFEM3	magyar	életmód			2022.12.31
25.	Spiler1 TV HD	magyar	sport			2022.12.31
26.	Spiler2 TV HD	Magyar	sport			2022.12.31
27.	Sárvári Televízió STV	Magyar	közélet			2022.12.31

Vár-tech kiegészítő csomag havi előfizetési díja:

Egyéni előfizetők: 1 200 Ft/hó + 27 % ÁFA = 1 524 Ft/hó

Közületi előfizetők: 1 700 Ft/hó + 27 % ÁFA = 2 159 Ft/hó

A minden csomagban elérhető rádióműsorok az alábbiak:

Sor- szám	Rádióműsor		Továbbítási frekvencia Mhz
	neve	nyelve	
1.	Kossuth	magyar	100,0
2.	Petőfi	magyar	101,0
3.	Bartók	magyar	102,0

Kihelyezett hírközlési eszköz használati díja

A műsorszolgáltatás igénybevételéhez Set-Top-Box szükséges. **Egy Set-Top-Box segítségével egy televízió lehetséges** TV szolgáltatásunk igénybe vétele; több TV készüléken való igénybevétel esetén további Set-Top-Box berendezések bérlete szükséges.

Az IPTV szolgáltatáshoz a szolgáltató által biztosított Set-Top-Boxok maximális darabszáma: 3
Egyedi igények esetén további Set-Top-Boxok telepítésére van lehetőség, ezen eszközök plusz költsége egyedi ajánlat alapján kerül megállapításra.

Az egy vételi helyen telepíthető Set-Top-Boxok maximális száma: 6

Több STB igénylése esetén a legmagasabb havi díjú STB havi díját foglalja magába a belépési díj, a többi STB igénybe vétele az alábbi táblázatban megadott feltételekkel lehetséges.

	Nettó	ÁFA 27%	Bruttó
Szolgáltató által biztosított további SD STB havi bérleti díja	787 Ft/hó/db	213 Ft/hó/db	1 000 Ft/hó/db
Szolgáltató által biztosított további HD STB havi bérleti díja	787 Ft/hó/db	213 Ft/hó/db	1 000 Ft/hó/db

Internet szolgáltatás havi díjai

A választott csomagnak megfelelő díj az alábbi díjtáblázatok szerint.

A végfelhasználói hozzáféréseken elérhető aktuális sebességértékeket az adathálózat pillanatnyi forgalmi viszonyai határozzák meg!

Az internet csomagok tartalmaznak:

5 db e-mail címet

1 GB tárterületet az e-mail postafiókok számára

„A” táblázat: Internet-hozzáférési szolgáltatások leíró táblázata

Érvényesség kezdete: 2021 Év 06 Hó 30 Nap

Körös csomagok: Szimmetrikus fel- és letöltési sebességű Internet szolgáltatás csomagok

Területi megjelölés: Budapest III.ker.; XIV.ker.)

A Körös csomagok nem érhetők el az ipari parkok területén.

A Körös csomagok 2017. augusztus 06-tól Főtliget területén nem értékesíthetők.

Hozzáférési mód: FTTB, VDSL, M-ETH

Csomagnév	Körös „S” (nem értékesíthető)	Körös „M”	Körös „L” (nem értékesíthető)	Körös „XL”	Körös 100	Körös G
Sávszélességek (Mbit/s)						
Maximális Letöltés/Feltöltés	10/10	25/25	50/50	80/80	250/250	1000/1000
Rendes körülmények között elérhető Letöltés/Feltöltés	5/5	12,5/12,5	25/25	40/40	125/125	500/500
Minimális Letöltés/Feltöltés	2,5/2,5	6,25/6,25	12,5/12,5	20/20	62,5/62,5	250/250
Díjcsomagba foglalt adatforgalmi keret (le- és feltöltés irányban) (GB)	korlátlan					
Szolgáltatások, alkalmazások, amelyek nem számítanak be a díjcsomagba foglalt adatforgalmi keretbe	nem értelmezhető					
Adatkeret-túllépés kezelése (Túlforgalmazás kezelés)	nem értelmezhető					
Felhasználási módok, amelyekre a csomag alkalmas:						
Web böngészés	igen	igen	igen	igen	igen	igen
Levelezés	igen	igen	igen	igen	igen	igen
VoIP	igen	igen	igen	igen	igen	igen
Chat alkalmazások	igen	igen	igen	igen	igen	igen
Közösségi oldalak	igen	igen	igen	igen	igen	igen
Fájlcserélő alkalmazások	igen	igen	igen	igen	igen	igen
A szolgáltatás havi előfizetési díja						
Nettó ár Ft/hó (ÁFA nélkül)	6 018	6 806	7 750	8 773	9 955	12 805
ÁFA Ft/hó (5 %)	301	340	388	439	498	640
Bruttó ár Ft/hó (ÁFA-val)	6 319	7 146	8 138	9 212	10 453	13 445

Mono internet csomag

Szimmetrikus fel- és letöltési sebességű Internet szolgáltatás csomag, mely csak újonnan létesítendő szolgáltatási helyen (vagy ha a korábbi szolgáltatás 6 hónapon túl szűnt meg) igényelhető. A Mono internet csomag csak önálló szolgáltatásként vehető igénybe, mellé további szolgáltatás nem igényelhető, meglévő internet szolgáltatási csomag erre nem váltható. A Mono internet csomaghoz fix IP cím nem igényelhető.

A csomag számlázása csak elektronikus módon történhet.

Területi megjelölés: Budapest III.ker. (szolgáltatási területeknél utca szerint részletezve)

Hozzáférési mód: FTTB

Csomagnév	Mono
Sávszélességek Mbit/s	
Maximális Letöltés/Feltöltés	100/100
Rendes körülmények között elérhető Letöltés/Feltöltés	50/50
Minimális Letöltés/Feltöltés	25/25
Díjcsomagba foglalt adatforgalmi keret (le- és feltöltés irányban) (GB)	korlátlan
Szolgáltatások, alkalmazások, amelyek nem számítanak be a díjcsomagba foglalt adatforgalmi keretbe	nem értelmezhető
Adatkeret-túllépés kezelése (Túlforgalmazás kezelés)	nem értelmezhető
Felhasználási módok, amelyekre a csomag alkalmas:	
Web böngészés	igen
Levezés	igen
VoIP	igen
Chat alkalmazások	igen
Közösségi oldalak	igen
Fájlcserélő alkalmazások	igen
A szolgáltatás havi előfizetési díja	
Nettó ár Ft/hó (ÁFA nélkül)	950
ÁFA (5%) Ft/hó	48
Bruttó ár Ft/hó (ÁFA-val)	998

F-Liget csomagok: Szimmetrikus fel- és letöltési sebességű Internet szolgáltatás csomagok

Területi megjelölés: Fótliget Lakópark területén

Hozzáférési mód: FTTH, GePON

Csomagnév	F-Liget S	F-Liget M	F-Liget L	F-Liget XL	F-Liget XXL
Sávszélességek (Mbit/s)					
Maximális Letöltés/Feltöltés	20/20	50/50	100/100	160/160	200/200

Rendes körülmények között elérhető Letöltés/Feltöltés	10/10	25/25	50/50	80/80	100/100
Minimális Letöltés/Feltöltés	5/5	12,5/12,5	25/25	40/40	50/50
Díjcsomagba foglalt adatforgalmi keret (le- és feltöltés irányban) (GB)	korlátlan				
Szolgáltatások, alkalmazások, amelyek nem számítanak be a díjcsomagba foglalt adatforgalmi keretbe	nem értelmezhető				
Adatkeret-túllépés kezelése (Túlforgalmazás kezelés)	nem értelmezhető				
Felhasználási módok, amelyekre a csomag alkalmas:					
Web böngészés	igen	igen	igen	igen	igen
Levelezés	igen	igen	igen	igen	igen
VoIP	igen	igen	igen	igen	igen
Chat alkalmazások	igen	igen	igen	igen	igen
Közösségi oldalak	igen	igen	igen	igen	igen
Fájlcserélő alkalmazások	igen	igen	igen	igen	igen
A szolgáltatás havi előfizetési díja					
Nettó ár Ft/hó (ÁFA nélkül)	6 018	6 806	7 750	8 774	9 955
ÁFA (5%) Ft/hó	301	340	388	439	498
Bruttó ár Ft/hó (ÁFA-val)	6 319	7 146	8 138	9 212	10 453

Cívis csomagok: Szimmetrikus fel és letöltési sebességű Internet szolgáltatás csomagok
 Területi megjelölés: Irodaparkok területén Budafoki 60; Vegyész u. 22-24; Hunyadi J. u. 162.;
 Pacsirtamező-Perc u.
 Hozzáférési mód: FTTB

Csomagnév	CÍVIS „S”	CÍVIS „M”	CÍVIS „L”	CÍVIS „XL”	CÍVIS „1XL”	CÍVIS „2XL”	CÍVIS „3XL”	CÍVIS „4XL”
Sávszélességek (Mbit/s)								

Maximális Letöltés/Feltöltés	25/25	50/50	80/80	100/100	200/200	500/500	750/750	1000/1000
Rendes körülmények között elérhető Letöltés/Feltöltés	20/20	40/40	64/64	80/80	160/160	400/400	600/600	800/800
Minimális Letöltés/Feltöltés	12,5/12,5	25/25	40/40	50/50	100/100	250/250	375/375	500/500
Díjcsomagba foglalt adatforgalmi keret (le- és feltöltés irányban) (GB)	korlátlan							
Szolgáltatások, alkalmazások, amelyek nem számítanak be a díjcsomagba foglalt adatforgalmi keretbe	nem értelmezhető							
Adatkeret-túllépés kezelése (Túlforgalmazás kezelés)	nem értelmezhető							
Felhasználási módok, amelyekre a csomag alkalmas:								
Web böngészés	igen	igen	igen	igen	igen	igen	igen	igen
Levelezés	igen	igen	igen	igen	igen	igen	igen	igen
VoIP	igen	igen	igen	igen	igen	igen	igen	igen
Chat alkalmazások	igen	igen	igen	igen	igen	igen	igen	igen
Közösségi oldalak	igen	igen	igen	igen	igen	igen	igen	igen
Fájlcserélő alkalmazások	igen	igen	igen	igen	igen	igen	igen	igen
A szolgáltatás havi előfizetési díja								
Nettó ár Ft/hó (ÁFA nélkül)	8 900	10 900	13 900	16 400	20 400	35 900	55 900	75 900
ÁFA (5%) Ft/hó	445	545	695	820	1 020	1 795	2 795	3 795
Bruttó ár Ft/hó (ÁFA-val)	9 345	11 445	14 595	17 220	21 420	37 695	58 695	79 695

A Cívis csomagok csak az ipari parkok területén érhetőek el.

Mikrohullámú internet szolgáltatás csomagok*

A mikrohullámú szolgáltatási területen értékesíthető csomagok előfizetési díja az alábbiak szerint tevődik össze: előfizetési díj = internet csomag díja + hálózat üzemeltetési díj

Területi megjelölés: Csömör, Dunakeszi, Nagytarcsa, Cegléd, Csemő, Balassagyarmat, Szügy, Mohora, Magyarnándor, Cserháthaláp, Becske, Bercel, Nógrádkövesd, Galgaguta; Budaörs, Fót, Nyársapát, Nagykőrös, Kistarcsa, Bp összes kerülete

Hozzáférési mód: mikrohullám

Csomagnév	M-Intelli-NET A	M-Intelli-NET B	M-Intelli-NET C	M-Intelli-NET D	M-Intelli-NET E	M-Intelli-NET F	M-Intelli-NET G	M-Intelli-NET H
Sávszélességek (Mbit/s)								
Maximális Letöltés/Feltöltés	4/2	8/4	16/8	20/16	30/25	75/50	80/75	100/100
Rendes körülmények között elérhető Letöltés/Feltöltés	1,6/1,6	3,2/3,2	6,4/6,4	12,8/12,8	20/20	40/40	60/60	80/80
Minimális Letöltés/Feltöltés	1/1	2/2	4/4	8/8	12,5/12,5	25/25	37,5/37,5	50/50
Díjcsomagba foglalt adatforgalmi keret (le- és feltöltés irányban) (GB)	korlátlan							
Szolgáltatások, alkalmazások, amelyek nem számítanak be a díjcsomagba foglalt adatforgalmi keretbe	nem értelmezhető							
Adatkeret-túllépés kezelése (Túlforgalmazás kezelés)	nem értelmezhető							
Felhasználási módok, amelyekre a csomag alkalmas:								
Web böngészés	igen	igen	igen	igen	igen	igen	igen	igen
Levelezés	igen	igen	igen	igen	igen	igen	igen	igen
VoIP	igen	igen	igen	igen	igen	igen	igen	igen
Chat alkalmazások	igen	igen	igen	igen	igen	igen	igen	igen
Közösségi oldalak	igen	igen	igen	igen	igen	igen	igen	igen
Fájlcserélő alkalmazások	igen	igen	igen	igen	igen	igen	igen	igen
A szolgáltatás havi előfizetési díja								
Nettó ár Ft/hó (ÁFA nélkül)	2 998	4 180	5 361	6 857	8 195	15 450	19 800	24 650
ÁFA (5%) Ft/hó	150	209	268	343	410	773	990	1 233
Bruttó ár Ft/hó (ÁFA- val)	3 148	4 389	5 629	7 200	8 605	16 223	20 790	25 883
Üzemeltetési díj Ft/hó								
Nettó	1 200	1 200	1 200	1 200	1 200	1 200	1 200	1 200
ÁFA (27%)	324	324	324	324	324	324	324	324

Bruttó	1 524	1 524	1 524	1 524	1 524	1 524	1 524	1 524
Havi bruttó előfizetési díj összesen (előfizetési + üzemeltetési díj) Ft/hó	4 672	5 913	7 153	8 724	10 129	17 747	22 314	27 407

*Ezen csomagok csak mikrohullámú szolgáltatási területen értékesíthetők családi házas területen.

Üzleti Mikrohullámú Internet Csomagok*

Területi megjelölés: Csömör ipari park; Nagytarcsa ipari park, Kistarcsa ipari park, Budapest III, XV, IV ipari terület

Hozzáférési mód: mikrohullám

Csomagnév	M-Intelli-NET ÜZLETI A	M-Intelli-NET ÜZLETI B	M-Intelli-NET ÜZLETI C	M-Intelli-NET ÜZLETI D	M-Intelli-NET ÜZLETI E	M-Intelli-NET ÜZLETI F**	M-Intelli-NET ÜZLETI G**	M-Intelli-NET ÜZLETI H**	M-Intelli-NET ÜZLETI I**	M-Intelli-NET ÜZLETI J**
Sávszélességek Mbit/s										
Maximális Letöltés/Feltöltés	5/5	8/8	10/10	15/15	25/25	50/50	75/75	100/100	150/150	250/250
Rendes körülmények között elérhető Letöltés/Feltöltés	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
Minimális Letöltés/Feltöltés	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%
Díjcsomagba foglalt adatforgalmi keret (le- és feltöltés irányban) (GB)	korlátlan									
Szolgáltatások, alkalmazások, amelyek nem számítanak be a díjcsomagba foglalt adatforgalmi keretbe	nem értelmezhető									
Adatkeret- túllépés kezelése (Túlforgalmazás kezelés)	nem értelmezhető									
Felhasználási módok, amelyekre a csomag alkalmas:										
Web böngészés	igen	igen	igen	igen	igen	igen	igen	igen	igen	igen
Levelezés	igen	igen	igen	igen	igen	igen	igen	igen	igen	igen

VoIP	igen	igen	igen	igen	igen	igen	igen	igen	igen	igen
Chat alkalmazások	igen	igen	igen	igen	igen	igen	igen	igen	igen	igen
Közösségi oldalak	igen	igen	igen	igen	igen	igen	igen	igen	igen	igen
Fájlcserélő alkalmazások	igen	igen	igen	igen	igen	igen	igen	igen	igen	igen
A szolgáltatás havi előfizetési díja										
Nettó ár Ft/hó (ÁFA nélkül)	4 835	6 335	7 835	8 400	10 900	15 900	20 900	25 900	30 900	35 900
ÁFA (5%) Ft/hó	242	317	392	420	545	795	1 045	1 295	1 545	1 795
Bruttó ár Ft/hó (ÁFA-val)	5 077	6 652	8 227	8 820	11 445	16 695	21 945	27 195	32 445	37 695

Ezen csomagok csak mikrohullámú szolgáltatási területen értékesíthetők az ipari parkok területén.
 **Csak a külön felmérés után; az elvárt műszaki kritériumok teljesíthetősége esetén létesíthető internet csatlakozások

Meglévő, nem értékesíthető mikrohullámú internet csomagok

Területi megjelölés: Dunakeszi, Cegléd, Csemő

Hozzáférési mód: mikrohullám

Csomagnév	Internet 1	Internet 2	Internet 3	Internet 4**	Internet 5**
Sávszélességek					
Maximális Letöltés/Feltöltés Mbit/s	2/1	4/2	8/4	16/8	24/8
Minimális Letöltés/Feltöltés kbit/s	512/256	1024/512	2048/1024	4096/2048	6144/2048
Díjcsomagba foglalt adatforgalmi keret (le- és feltöltés irányban) (GB)	korlátlan				
Szolgáltatások, alkalmazások, amelyek nem számítanak be a díjcsomagba foglalt adatforgalmi keretbe	nem értelmezhető				
Adatkeret-túllépés kezelése (Túlforgalmazás kezelés)	nem értelmezhető				
Felhasználási módok, amelyekre a csomag alkalmas:					
Web böngészés	igen	igen	igen	igen	igen
Levelezés	igen	igen	igen	igen	igen
VoIP	igen	igen	igen	igen	igen
Chat alkalmazások	igen	igen	igen	igen	igen

Közösségi oldalak	igen	igen	igen	igen	igen
Fájlcserélő alkalmazások	igen	igen	igen	igen	igen
A szolgáltatás havi előfizetési díja					
Nettó ár Ft/hó (ÁFA nélkül)	3 300	4 500	7 300	8 900	10 400
ÁFA (5%) Ft/hó	165	225	365	445	520
Bruttó ár Ft/hó (ÁFA-val)	3 465	4 725	7 665	9 345	10 920
Üzemeltetési díj Ft/hó					
Nettó	1 000	1 000	1 000	1 000	1 000
ÁFA (27%)	270	270	270	270	270
Bruttó	1 270	1 270	1 270	1 270	1 270
Havi bruttó előfizetési díj összesen (előfizetési + üzemeltetési díj) Ft/hó	4 735	5 995	8 935	10 615	12 190

Csomag neve	M-ÜZLETI ALAP	M-ÜZLETI BŐV.	M-ÜZLETI SUPER	M-ÜZLETI EXTRA	M-ÜZLETI PRÉMIUM	M-ÜZLETI PRÉMIUM PLUSZ
Sávszélességek						
Maximális Letöltés/Feltöltés Mbit/s	4/4	8/8	12/12	25/10	30/15	35/15
Minimális Letöltés/Feltöltés kbit/s	2560/2560	5120/5120	7168/7168	15360/6144	18432/9216	21504/9216
Díjcsomagba foglalt adatforgalmi keret (le- és feltöltés irányban) (GB)	korlátlan					
Szolgáltatások, alkalmazások, amelyek nem számítanak be a díjcsomagba foglalt adatforgalmi keretbe	nem értelmezhető					
Adatkeret-túllépés kezelése (Túlforgalmazás kezelés)	nem értelmezhető					
Felhasználási módok, amelyekre a csomag alkalmas:						
Web böngészés	igen	igen	igen	igen	igen	igen
Levelezés	igen	igen	igen	igen	igen	igen
VoIP	igen	igen	igen	igen	igen	igen
Chat alkalmazások	igen	igen	igen	igen	igen	igen
Közösségi oldalak	igen	igen	igen	igen	igen	igen
Fájlcserélő alkalmazások	igen	igen	igen	igen	igen	igen
A szolgáltatás havi előfizetési díja						

Nettó ár Ft/hó (ÁFA nélkül)	7 800	9 400	11 800	17 400	21 400	25 400
ÁFA (5%) Ft/hó	390	470	590	870	1 070	1 270
Bruttó ár Ft/hó (ÁFA-val)	8 190	9 870	12 390	18 270	22 470	26 670

Csomagnév	M- LEVELEZŐ PLUSZ	M-ALAP	M- CSALÁDI
Sávszélességek			
Maximális Letöltés/Feltöltés Mbit/s	4/2	8/4	16/8
Minimális Letöltés/Feltöltés kbit/s	1024/1024	2048/2048	4096/4096
Díjcsomagba foglalt adatforgalmi keret (le- és feltöltés irányban) (GB)	korlátlan		
Szolgáltatások, alkalmazások, amelyek nem számítanak be a díjcsomagba foglalt adatforgalmi keretbe	nem értelmezhető		
Adatkeret-túllépés kezelése (Túlforgalmazás kezelés)	nem értelmezhető		
Felhasználási módok, amelyekre a csomag alkalmas:			
Web böngészés	igen	igen	igen
Levelezés	igen	igen	igen
VoIP	igen	igen	igen
Chat alkalmazások	igen	igen	igen
Közösségi oldalak	igen	igen	igen
Fájlcserélő alkalmazások	igen	igen	igen
A szolgáltatás havi előfizetési díja			
Nettó ár Ft/hó (ÁFA nélkül)	5 473	6 368	8 503
ÁFA (5%) Ft/hó	273	318	425
Bruttó ár Ft/hó (ÁFA-val)	5 746	6 686	8 928

„B” táblázat: Az internet-hozzáférési szolgáltatások sebességét befolyásoló tényezők táblázata

	A	B	C
1	A szolgáltató érdekkörébe eső tényezők	Az előfizető érdekkörébe eső tényezők	Egyéb tényezők
2	a felhasználó által igénybe vett szolgáltatás jellemzői		az internet szolgáltató hálózati vagy a cella terheltsége

3	a szolgáltató hálózatának műszaki jellemzői és állapota	a felhasználás földrajzi helye	a felhasználó által igénybe vett internetes szolgáltatást, vagy tartalmat biztosító szerver jellemzői és állapota
4	a felhasználó rendelkezésére álló hálózati kapacitás	a felhasználó által használt végberendezés(ek), vagy hálózati műszaki jellemzői és állapota	a felhasználó által igénybe vett internetes szolgáltatást, vagy tartalmat biztosító szerver terhelése
5	forgalomszabályozás (hálózatmenedzsment) alkalmazása	a felhasználó végberendezésének, és hálózatának terheltsége	hálózatot ért külső behatás (pl. beázás, rongálás, mechanikai túlterhelődés)
6		WIFI routeres használat esetén: a használat helyszínét jelentő épület jellege, az épülethez felhasznált építési anyagok árnyékoló hatása, távolság az antennától	időjárás
7			rálátás, domborzati viszonyok
8			zavarás, zavartatás

A szolgáltató minden szolgáltatási csomaghoz sávsebesség ellenőrzési lehetőséget biztosít: a <http://intellihome.hu/cimen> a speedtest menüpont alatt.

A telefon szolgáltatás díjcsomagok díjai

Hallo csomag

(Elérhető: Teljes szolgáltatási területen)

	Nettó	ÁFA 27 %	Bruttó
Szolgáltatás havidíja	1 000 Ft/hó	270 Ft/hó	1 270 Ft/hó
Kapcsolási díj	0 Ft	0 Ft	0 Ft

Percdíjak (másodperc alapú számlázás):	Csúcsidő Nettó	Csúcsidő ÁFA 27 %	Csúcsidő Bruttó	Kedv.időszak Nettó	Kedv.időszak ÁFA 27 %	Kedv.időszak Bruttó
Hálózaton belüli hívások	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft
Belföldi vezetékes hívások	6,9 Ft	1,86 Ft	8,76 Ft	6,9 Ft	1,86 Ft	8,76 Ft
Mobiltelefon hívások	29 Ft	7,83 Ft	36,83 Ft	29 Ft	7,83 Ft	36,83 Ft

Meglévő, nem értékesíthető telefon csomagok bruttó havi és forgalmi díjai.

(Elérhető: Teljes szolgáltatási területen)

Mini csomag

	Nettó	ÁFA 27 %	Bruttó
Szolgáltatás havidíja	1 000 Ft/hó	270 Ft/hó	1 270 Ft/hó
Kapcsolási díj	0 Ft	0 Ft	0 Ft

Percdíjak (másodperc alapú számlázás):	Csúcsidő Nettó	Csúcsidő ÁFA 27 %	Csúcsidő Bruttó	Kedv.időszak Nettó	Kedv.időszak ÁFA 27 %	Kedv.időszak Bruttó
Hálózaton belüli hívások	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft
Belföldi vezetékes hívások	7,87 Ft	2,13 Ft	10 Ft	7,87 Ft	2,13 Ft	10 Ft
Mobiltelefon hívások	35,43 Ft	9,57 Ft	45 Ft	35,43 Ft	9,57 Ft	45 Ft

Alap csomag

	Nettó	ÁFA 27 %	Bruttó
Szolgáltatás havidíja	1 600 Ft/hó	432 Ft/hó	2 032 Ft/hó
Kapcsolási díj	0 Ft	0 Ft	0 Ft

Percdíjak (másodperc alapú számlázás):	Csúcsidő Nettó	Csúcsidő ÁFA 27 %	Csúcsidő Bruttó	Kedv.időszak Nettó	Kedv.időszak ÁFA 27 %	Kedv.időszak Bruttó
Hálózaton belüli hívások	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft
Belföldi vezetékes hívások	7,87 Ft	2,13 Ft	10 Ft	6,29 Ft	1,71 Ft	8 Ft
Mobiltelefon hívások	31,5 Ft	8,5 Ft	40 Ft	31,5 Ft	8,5 Ft	40 Ft

Profi csomag

	Nettó	ÁFA 27 %	Bruttó
Szolgáltatás havidíja	2 500 Ft/hó	675 Ft/hó	3 175 Ft/hó
Kapcsolási díj	0 Ft	0 Ft	0 Ft

Percdíjak (másodperc alapú számlázás):	Csúcsidő Nettó	Csúcsidő ÁFA 27 %	Csúcsidő Bruttó	Kedv.időszak Nettó	Kedv.időszak ÁFA 27 %	Kedv.időszak Bruttó
Hálózaton belüli hívások	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft
Belföldi vezetékes hívások	7,08 Ft	1,92 Ft	9 Ft	4,72 Ft	1,28 Ft	6 Ft
Mobiltelefon hívások	29,13 Ft	7,87 Ft	37 Ft	25,2 Ft	6,8 Ft	32 Ft

Mikrofix csomag

	Nettó	ÁFA 27 %	Bruttó
Szolgáltatás havidíja	1 500 Ft/hó	404 Ft/hó	1 904 Ft/hó
Kapcsolási díj	0 Ft	0 Ft	0 Ft

Percdíjak (másodperc alapú számlázás):	Csúcsidő Nettó	Csúcsidő ÁFA 27 %	Csúcsidő Bruttó	Kedv.időszak Nettó	Kedv.időszak ÁFA 27 %	Kedv.időszak Bruttó
Hálózaton belüli hívások	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft
Belföldi vezetékes hívások	8 Ft	2,15 Ft	10,15 Ft	7 Ft	1,88 Ft	8,88 Ft
Mobiltelefon hívások	29 Ft	7,83 Ft	36,83 Ft	29 Ft	7,83 Ft	36,83 Ft

Csúcsidő: minden munkanap 7 - 18 óráig

Kedvezményes időszak: munkanapokon 0 - 7, valamint 18 -24 tartó időszakok valamint a munkaszüneti napokon 0 - 24 óráig

A telefon szolgáltatás egyéb forgalmi díjai

Minden csomagra érvényes forgalmi díjak

Nemzetközi hívások	Csúcsidő Nettó	Csúcsidő ÁFA 27 %	Csúcsidő Bruttó	Kedv. időszak Nettó	Kedv. időszak ÁFA 27 %	Kedv. időszak Bruttó
1.díjzóna	19,69 Ft	5,31 Ft	25 Ft	19,69 Ft	5,31 Ft	25 Ft
2.díjzóna	30,71 Ft	8,29 Ft	39 Ft	30,71 Ft	8,29 Ft	39 Ft
3.díjzóna	34,65 Ft	9,35 Ft	44 Ft	34,65 Ft	9,35 Ft	44 Ft
4.díjzóna	45,67 Ft	12,33 Ft	58 Ft	45,67 Ft	12,33 Ft	58 Ft
5.díjzóna	58,27 Ft	15,73 Ft	74 Ft	58,27 Ft	15,73 Ft	74 Ft
6.díjzóna	69,29 Ft	18,71 Ft	88 Ft	69,29 Ft	18,71 Ft	88 Ft
7.díjzóna	89,9 Ft	24,1 Ft	114 Ft	89,9 Ft	24,1 Ft	114 Ft
8.díjzóna	149,9 Ft	40,1 Ft	190 Ft	149,9 Ft	40,1 Ft	190 Ft
9.díjzóna	199,9 Ft	54,1 Ft	254 Ft	199,9 Ft	54,1 Ft	254 Ft
10.díjzóna	299,9 Ft	81,1 Ft	381 Ft	299,9 Ft	81,1 Ft	381 Ft
11.díjzóna	399,9 Ft	108,1 Ft	508 Ft	399,9 Ft	108,1 Ft	508 Ft
Tudakozó						
11811 – Szakmai tudakozó	143,75 Ft	39,25 Ft	183 Ft	143,75 Ft	39,25 Ft	183 Ft

Tudakozó + (Ft/hívás)						
11800 – Belföldi tudakozó (Ft/hívás)	66 Ft	18 Ft	84 Ft	66 Ft	18 Ft	84 Ft
11811 – Nemzetközi tudakozó (Ft/hívás)	130 Ft	35 Ft	165 Ft	130 Ft	35 Ft	165 Ft
Színes számok						
Zöldszám: (06-80)	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft
Segélyhívó számok						
104, 105, 107, 112	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft

Az egyes nemzetközi díjzónákba tartozó hálózatok

1. díjzóna

Amerikai Egyesült Államok, Ausztria, Írország, Kanada, Lettország, Olaszország, Szlovákia

2. díjzóna

Ausztrália, Belgium, Brunei, Bulgária, Chile, Ciprus, Cseh Köztársaság, Dánia, Dél-Korea, Észtország, Franciaország, Görögország, Hollandia, Hong Kong, Horvátország, India, Lengyelország, Litvánia, Malaysia, Martinique, Mexikó, Nagy Britannia, Németország, Norvégia, Peru, Portugália, Románia, Spanyolország, Svájc, Svédország, Szingapúr, Thaiföld, Törökország, Új-Zéland

3. díjzóna

Algéria, Banglades, Brazília, Costa Rica, Finnország, Izland, Japán, Pakisztán

4. díjzóna

Bermuda, Dél-Afrika, Dominikai Köztársaság, Észak-Mariana-szigetek, Indonézia, Izrael, Kambodzsa, Kuvait, Laosz, Makaó, Mongólia, Reunion, Románia (2. zóna), Tajvan, Venezuela, Vietnam

5. díjzóna

Amerikai Szamoa, Bahrain, Ciprus (2. zóna), Grönland, Írország (2. zóna), Kanada (2. zóna), Kína, Kolumbia, Liechtenstein, Málta, Mauritius, Montenegró, Oroszország, Panama, Spanyolország (2. zóna), Üzbegisztán

6. díjzóna

Angola, Argentína, Bolívia, Bosznia és Hercegovina, Bulgária (2. zóna), Egyiptom, Francia Guyana, Fülöp-szigetek, Gibraltár, Guadeloupe, Guatemala, Holland Antillák, Irak, Irán, Jemen, Kazahsztán, Libanon, Macedónia, Martinique (2. zóna), Namíbia, Nepál, Nigéria, Palesztina, Paraguay, Sri Lanka, Svédország (2. zóna), Szaúd-Arábia, Szerbia, Szlovákia (2. zóna), Szudán, Türkmenisztán, Uruguay

7. díjzóna

Andorra, Antigua és Barbuda, Aruba, Ausztria (2. zóna), Azerbajdzsán, Bahama-szigetek, Barbados, Belize, Bhután, Botswana, Brit Virgin-szigetek, Burma (Myanmar), Dominika, Ecuador, Egyesült Arab Emírségek, El Salvador, Eritrea, Etiópia, Feröer-szigetek, Fidzsiszigetek, Franciaország (2. zóna), Francia Polinézia, Görögország (2. zóna), Grenada, Grúzia, Guyana, Holland Szent Márton-sziget, Honduras, Jamaica, Jordánia, Kajmán-szigetek, Katar, Kenya, Kirgizisztán, Luxemburg, Monaco, Montserrat, Mozambik, Nicaragua, Olaszország (2. zóna), Omán, Örményország, Ruanda, Saint Kitts és Nevis, Saint Vincent és Grenadine-szigetek, San Marino, Suriname, Szent Lucia, Szíria, Szlovénia, Szváziföld, Tadzsikisztán, Törökország (2. zóna), Trinidad és Tobago, Turks-és Caicos-szigetek, ÚjKaledónia, Ukrajna, Zöld-foki Köztársaság

8. díjzóna

Afganisztán, Albánia, Anguilla, Belgium (2. zóna), Benin, Bosznia és Hercegovina (2. zóna), Bulgária (3. zóna), Burkina Faso, Dél-Afrika (2. zóna), Dzsibuti, Egyenlítői-Guinea, Elefántcsontpart, Észtország (2. zóna), Fehéroroszország, Ghána, Guinea, Haiti, Kamerun, Kelet Szudán, Lesotho, Líbia, Luxemburg (2. zóna), Macedónia (2. zóna), Malawi, Mali, Málta (2. zóna), Marshall-szigetek, Moldova, Montenegró (2. zóna), Nagy Brittanía (2. zóna), Niger, Palau, Peru (2. zóna),

9. díjzóna

Burundi, Chile (2. zóna), Comoreszigetek, Csád, Gabon, Gambia, Kongói Demokratikus Köztársaság, Kongói Köztársaság, Koszovó, Középafrikai Köztársaság, Lettország (2. zóna), Marokkó, Mauritánia, Mayotte, Mikronézia, Olaszország (3. zóna), Reunion (2. zóna), Sierra Leone, Szlovénia (3. zóna), Zambia, Zimbabwe

10. díjzóna

Algéria (2. zóna), Bissau-Guinea, Cookszigetek, Észtország (3. zóna), Kuba, Libéria, Madagaszkár, Maldív-szigetek, Montenegró (3. zóna), Pápua ÚjGuinea, Salamon-szigetek, Seychelleszigetek, Svájc (3. zóna), Szamoa, Tonga, Tunézia, Vanuatu

11. díjzóna

Norfolk Szigetek, Sao Tome és Príncipe

Szolgáltatás korlátozásának ideje alatt fizetendő díjak

Szolgáltató az alábbi díjakat számlázza az adott szolgáltatás korlátozásának ideje alatt függetlenül attól, hogy az Előfizető egy szerződésen belül egy vagy több szolgáltatást vesz-e igénybe, és hogy határozott, vagy határozatlan idejű szerződést kötött-e.

Szolgáltatás megnevezése	Nettó	ÁFA	Bruttó
Műsorterjesztés	787 Ft/hó	(27 %) 213 Ft/hó	1 000 Ft/hó
Internet	952 Ft/hó	(5 %) 48 Ft/hó	1 000 Ft/hó
Helyhez kötött telefon és nomadikus beszéd célú	394 Ft/hó	(27 %) 106 Ft/hó	500 Ft/hó

2. számú melléklet: Minőségi mutatók célértéke és magyarázatuk

A Szolgáltató az alábbi célértékeket vállalja:

Mutató azonosító	Minőségi mutató neve	Szolgáltatás	Célérték
1	A szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje	Tv, Tel, Int	<15 nap
2	Az Eszr. 2. § c) pontja szerinti hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárítás határideje	Tv, Tel, Int	<72 óra
3	A bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének határideje	Tv, Tel, Int	<30 nap
4	A szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása	Tv, Tel, Int	>98%
5	A szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén	Tv, Tel, Int	>80%
6	A sikeres hívások aránya	Tel	>95%
7	A hívás felépítési ideje	Tel	<15mp
8	Avizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában elérhető és teljesítendő le- és feltöltési sebesség a mérési pontokon elérhető sebesség arányában	Int	>25%
9	Média továbbítási index (MDI) [ms:db/s]	Tv	<50:0,004

TV: Műsorelosztás szolgáltatás

Int. Internet szolgáltatás

Tel: Helyhez kötött és nomadikus telefon szolgáltatás

HELYHEZ KÖTÖTT INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS ESETÉN

Csomagnév	Körös „S” (nem értékesíthető)	Körös „M”	Körös „L” (nem értékesíthető)	Körös „XL”	Körös 100	Körös G
Sávszélességek (Mbit/s)						
Maximális Letöltés/Feltöltés	10/10	25/25	50/50	80/80	250/250	1000/1000
Rendes körülmények között elérhető Letöltés/Feltöltés	5/5	12,5/12,5	25/25	40/40	125/125	500/500
Minimális Letöltés/Feltöltés	2,5/2,5	6,25/6,25	12,5/12,5	20/20	62,5/62,5	250/250

Csomagnév	Mono
Sávszélességek Mbit/s	
Maximális Letöltés/Feltöltés	100/100
Rendes körülmények között elérhető Letöltés/Feltöltés	50/50
Minimális Letöltés/Feltöltés	25/25

Csomagnév	F-Liget S	F-Liget M	F-Liget L	F-Liget XL	F-Liget XXL
Sávszélességek (Mbit/s)					
Maximális Letöltés/Feltöltés	20/20	50/50	100/100	160/160	200/200
Rendes körülmények között elérhető Letöltés/Feltöltés	10/10	25/25	50/50	80/80	100/100
Minimális Letöltés/Feltöltés	5/5	12,5/12,5	25/25	40/40	50/50

Csomagnév	CÍVIS „S”	CÍVIS „M”	CÍVIS „L”	CÍVIS „XL”	CÍVIS „1XL”	CÍVIS „2XL”	CÍVIS „3XL”	CÍVIS „4XL”
Sávszélességek (Mbit/s)								
Maximális Letöltés/Feltöltés	25/25	50/50	80/80	100/100	200/200	500/500	750/750	1000/1000
Rendes körülmények között elérhető Letöltés/Feltöltés	20/20	40/40	64/64	80/80	160/160	400/400	600/600	800/800
Minimális Letöltés/Feltöltés	12,5/12,5	25/25	40/40	50/50	100/100	250/250	375/375	500/500

Csomagnév	M-Intelli-NET A	M-Intelli-NET B	M-Intelli-NET C	M-Intelli-NET D	M-Intelli-NET E	M-Intelli-NET F	M-Intelli-NET G	M-Intelli-NET H
Sávszélességek (Mbit/s)								
Maximális Letöltés/Feltöltés	4/2	8/4	16/8	20/16	30/25	75/50	80/75	100/100
Rendes körülmények között elérhető Letöltés/Feltöltés	1,6/1,6	3,2/3,2	6,4/6,4	12,8/12,8	20/20	40/40	60/60	80/80
Minimális Letöltés/Feltöltés	1/1	2/2	4/4	8/8	12,5/12,5	25/25	37,5/37,5	50/50

Csomagnév	M-Intelli-NET ÜZLETI A	M-Intelli-NET ÜZLETI B	M-Intelli-NET ÜZLETI C	M-Intelli-NET ÜZLETI D	M-Intelli-NET ÜZLETI E	M-Intelli-NET ÜZLETI F	M-Intelli-NET ÜZLETI G	M-Intelli-NET ÜZLETI H	M-Intelli-NET ÜZLETI I	M-Intelli-NET ÜZLETI J
Sávszélességek (Mbit/s)										
Maximális Letöltés/Feltöltés	5/5	8/8	10/10	15/15	25/25	50/50	75/75	100/100	150/150	250/250
Rendes körülmények között elérhető Letöltés/Feltöltés	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
Minimális Letöltés/Feltöltés	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%

Csomagnév	Internet 1	Internet 2	Internet 3	Internet 4	Internet 5
Sávszélességek					
Maximális Letöltés/Feltöltés Mbit/s	2/1	4/2	8/4	16/8	24/8
Minimális Letöltés/Feltöltés kbit/s	512/256	1024/512	2048/1024	4096/2048	6144/2048

Csomagnév	M-ÜZLETI ALAP	M-ÜZLETI BÖV.	M-ÜZLETI SUPER	M-ÜZLETI EXTRA	M-ÜZLETI PRÉMIUM	M-ÜZLETI PRÉMIUM PLUSZ
Sávszélességek						
Maximális Letöltés/Feltöltés Mbit/s	4/4	8/8	12/12	25/10	30/15	35/15

Minimális Letöltés/Feltöltés kbit/s	2560/2560	5120/5120	7168/7168	15360/6144	18432/9216	21504/9216
---	-----------	-----------	-----------	------------	------------	------------

Csomagnév	M- LEVELEZŐ PLUSZ	M-ALAP	M- CSALÁDI
Sávszélességek			
Maximális Letöltés/Feltöltés Mbit/s	4/2	8/4	16/8
Minimális Letöltés/Feltöltés kbit/s	1024/1024	2048/2048	4096/4096

Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése

a.) Hálózati szolgáltatásminőségi mutatók:

1./ A szolgáltatáshoz való új hozzáférési pont létesítési ideje: a szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek az esetek 80 %-ában teljesített határideje napokban, egy napnál rövidebb határidő esetén órában kifejezve.

Új hozzáférés létesítésnek minősül az első hozzáférés létesítés, az áthelyezés, az előfizetőnél további hozzáférés létesítés, ha a létesítés fizikai megvalósítást igényel helyhez kötött előfizetői hozzáférés igénybevétele esetén. Amennyiben a szolgáltató és az előfizető megegyezik, hogy több vonal vagy szolgáltatási tétel megrendelését lépcsőzetesen teljesíti, akkor minden egyes jóváhagyott szállítási időpont külön megrendelésnek számít mérési szempontból. Amikor egy igénybejelentő többféle helyszínen létesített szolgáltatást rendel, akkor a szolgáltatásnak az egyes helyszíneken történő biztosítása külön megrendelésnek számít mérési szempontból.

Kizárt esetek különösen:

visszavont megrendelések,

az új előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás,

azok az esetek, amikor a szolgáltatást az előfizetőnek kell aktiválnia (pl. pre-paid szolgáltatás),

ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben,

ha az igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.

2./ A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási ideje: a minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje órában kifejezve.

A megkezdett órákba beleszámítandók az ünnep- és munkaszüneti napok is.

Minőségi panasz: szolgáltató hibabejárató eljárása eredményeként valós, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés (hibabejelentés).

Hibabejelentés: a szolgáltatás igénybe nem vehetőségéről, vagy csökkent minőségéről szóló bejelentés, amelyet az előfizető tesz és a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható. Többvonalas, többcsatornás előfizetői hozzáférésekről bejelentett hibákat egy hibának kell tekinteni, a bekapcsolt, érintett vonalak,

csatornák számától függetlenül. A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a szolgáltató az előfizetővel az ÁSZF szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.

Kizárt esetek különösen:

előfizetői végberendezés hibája,

ha a javítás az előfizető telephelyének elérésétől függ és ez a hozzáférés – a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt – nem lehetséges a megkívánt időben,

ha az előfizető kéri a javítás elhalasztását.

3./ A bejelentett díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje: a bejelentett díjreklamációk (számlapanaszok) kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ában teljesített határideje megkezdett naptári napban kifejezve.

Díjreklamáció a szolgáltatás igénybevételeéről kiállított számlával kapcsolatos olyan reklamáció, melyben az előfizető a felszámított díj(ak) összegét vitatja.

Kizárt esetek különösen:

a számlára irányuló lekérdezéssel (információkéréssel),

a nem a számlában szereplő díj(ak)kal kapcsolatos (hanem pl. számla kiállításával),

nem a számlázással összefüggő panaszok.

4./ A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása: a szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez viszonyított százalékban kifejezve.

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 szolgáltatás váratlan meghibásodás miatti szünetelése,

a szolgáltatás tervezett átalakítás, felújítás, karbantartás miatti szünetelése.

Kizárt esetek különösen:

a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,

Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése.

5./ Az ügyfélszolgálati ügyintéző 60 másodpercen belüli jelentkezésének aránya: a szolgáltató ÁSZF-ben közzétett telefonos ügyfélszolgálati telefonszám(ok)ra érkezett és az ügyintéző által 60 másodpercen belüli bejelentkezéssel fogadott hívások havi átlagos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén az összes beérkezett híváshoz képest, százalékban kifejezve (két tizedes jegyig tizedes törteként is megadható).

Amennyiben a szolgáltató az ügyfélszolgálatra irányuló hívások megfelelő kezelése érdekében hívássoroló, illetve meghatározott menürendszer alapján csoportosító és a hívó fél választását kiszolgáló híváskezelő rendszert (a továbbiakban: call center) üzemeltet, a bejelentkezést az ügyfélszolgálati ügyintéző előhangos elérhetőségét biztosító menüpont hívó általi választását követően kell számítani.

6./ Sikeres hívások aránya

Telefon szolgáltatás tekintetében értelmezett parameter. A sikeres hívások aránya a sikeres hívások száma osztva a vizsgálat során végzett összes hívás számával.

Sikertelennek akkor minősül egy hívás, ha a híváskísérlet egy létező és működő számra irányul, a tárcsázás kifogástalanul végezték el a tárcsahang megérkezése után, de az utolsó szám tárcsázásától számított 30 mp-en belül nem érkezik sem foglalt jelzés, sem csengetés visszhang, és kapcsolat sem történik.

A sikeres hívások arányát a ETSI EG 202 057-2 V1.3.2 (2011-04) szabványban leírtak szerint kell értelmezni

7./ Hívás felépítési ideje

Telefon szolgáltatás tekintetében értelmezett parameter. A hívás felépítési idő másodpercben kifejezve, a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje

A hívás felépítési idő a hívás felépítéséhez szükséges információk hálózatba történő megérkezésétől a foglaltságjelzés, vagy a csengetési visszhang, vagy a hívás kapcsolva jelzés hívóhoz történő eljuttatása között eltelt időtartam.

A mérésből a sikertelen hívásokat ki kell zárni.

A mérésbe a hordozott számok is beletartoznak.

8./ Internet hozzáférés szolgáltatás tekintetében a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában elérhető és teljesítendő le- és feltöltési sebesség a mérési pontokon elérhető maximális sebességek arányában.

A szolgáltató a mérési tervében mérési pontokat jelöl ki, amelyekről a hálózat egy másik pontján levő szerverig teszteli az elérhető átviteli sebességet le és feltöltési irányban. A mérési tervben kijelölt mérési pontok maximális sebességei (le és feltöltési irány) reprezentálják a szolgáltató által értékesített szolgáltatás csomagokban elérhető sáv szélességértékeket.

9./ Média továbbítási index (MDI)

A vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő célérték, mely a csomagvesztési arány és a késleltetés ingadozás mérések alapján számítandó.

Az MDI célértékét két érték hányadosaként adja meg a szolgáltató:

$MDI = DF : MLR$, ahol

DF: Delay Factor (késleltetési factor): az a maximális késleltetési érték, amelyet a média eszköz képminőség romlás nélkül át tud hidalni

MLR: Media Loss Rate (csomagvesztési arány): egy másodperc alatt hibásan érkezett vagy elveszett media csomagok száma

b.) Egyedi szolgáltatásminőségi mutatók:

Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás esetén:

1. Maximális (névleges) sebesség: a helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a szolgáltató által az előfizetői szerződésben vállalt legmagasabb le- és feltöltési sebesség, amelyet a felhasználó a szolgáltatás igénybevétele során meg tapasztalhat.

2. Rendes körülmények között elérhető sebesség: a helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a szolgáltató által az előfizetői szerződésben vállalt le- és feltöltési sebesség, amely e rendeletben meghatározott mértékben az előfizető rendelkezésére áll;

A rendes körülmények között elérhető sebességnek naptári naponként legalább az idő 90%-ában az előfizető rendelkezésére kell állnia, kivéve a szolgáltatás korlátozásának, szüneteltetésének és felfüggesztésének esetét.

3. Minimális (garantált) sebesség: a helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a szolgáltató által az előfizetői szerződésben vállalt az a legalacsonyabb le- és feltöltési sebesség, amely minden esetben az előfizető rendelkezésére áll

A minimális sebességnek a szolgáltatás igénybevétele során folyamatosan az előfizető rendelkezésére kell állnia, kivéve a szolgáltatás korlátozásának, szüneteltetésének és felfüggesztésének esetét.

A mutatók vonatkozásában:

A sebesség mérést az ide vonatkozó szabvány szerint az előfizetői hozzáférési pont és a szolgáltató szervere között, a szolgáltató hálózatán belül kell elvégezni.

Előfizetői hozzáférési pont: az előfizetői tápvezeték hálózat felőli végénél kialakított mérőpont, vagy maga a tényleges hozzáférési (jelátadási) pont.

3. sz. melléklet: Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat (2021.06.30-tól az Előzetes Tájékoztató 3. sz. melléklete)

4. számú melléklet: Telefon szolgáltatás kényelmi szolgáltatásai

Tételes számlamelléklet

A szolgáltató által alkalmazott telefonközpont rögzíti az előfizető hívószámáról kezdeményezett hívások adatait, így az előfizető részletes híváskimutatást kaphat, amely tartalmazza

a helyi-,
helyközi-,
belföldi-,
távolsági-,
nemzetközi-,
mobil-,
egyéb-,
a telefon szolgáltatás útján igénybevett nem telefon szolgáltatások (így különösen az emelt díjas hívások, távszavazás, stb) díját,
a hívott előfizetői számokat,
a hívás kezdő időpontját,
a hívások tartásidejét másodperc pontossággal,
a hívásegység díját,
a hívás díját,
a hívások kapcsolási díját,
a díjmentesen hívható számokra történő hívásokat, valamint
az előfizető és a központ közötti kapcsolatról szóló feljegyzéseket is.

A tételes számlamellékletben a Szolgáltató köteles feltüntetni a beszéd és nem beszéd célú hívásokért felszámított díjakat is, továbbá a díjazási időszakot és a kedvezményeket is.

Az igénybevétel feltételei

A tételes számlamelléklet határozott időre – akár egy hónap vonatkozásában -, vagy visszavonásig igényelhető. Az előfizető az előfizetői szerződésben – később pedig külön nyomtatványon – tehet nyilatkozatot a tételes számlamelléklet igénylésére vonatkozóan A Szolgáltató természetes és nem természetes személy előfizető számára korlátlan alkalommal köteles átadni a tételes számlamellékletet mind nyomtatott, mind elektronikus formában. Az elektronikus forma a szolgáltatónál a tételes számlamelléklet e-mail formájában történő kiküldését jelenti.

Amennyiben az Előfizető a tételes számlamellékletet elektronikus formában nem e-mailben, hanem bármely más módon – adathordozóra mentve – igényli (p.l. CD-n, vagy floppy-n), abban az esetben a Szolgáltató annak kiadását a *1. számú mellékletben* meghatározott díj ellenében eseti alapon biztosítja.

Előfizető által kért hangbemondás (számváltozás esetén)

Ha az előfizető kapcsolási száma az előfizető kérelme alapján megváltozik, az előfizető külön megrendelésére a régi kapcsolási számot hívók 60 (hatvan) napon keresztül automatikusan szöveges tájékoztatást kapnak az előfizető új hívószámáról.

Hívó fél előfizetői számának megjelenítése (CLIP) és letiltása szolgáltatás (CLIR)

A hívó fél előfizetői számának megjelenítése (CLIP) szolgáltatás lehetővé teszi az előfizető számára, hogy az általa hívott fél készülékén hívószáma megjelenjen, míg a hívó fél előfizetői száma megjelenítésének tiltása (CLIR) szolgáltatás az előfizető számára hívószámának a hívott

telefonkészülékén történő megjelenítését akadályozza meg. A szolgáltatás ugyanakkor megteremti annak lehetőségét is, hogy az előfizető, mint hívott fél az erre alkalmas előfizetői végberendezés kijelzőjén láthassa a hívószámára érkező hívások telefonszámát, amennyiben a hívást kezdeményező előfizető szolgáltatója a szám küldést biztosítja, illetőleg amennyiben a hívó fél a kijelzést megengedte. A szolgáltató minden előfizetője részére megteremti annak lehetőségét, hogy hívásonkénti alapon – egyszerű módon – letilthassa vagy lehetővé tegye saját előfizetői számának megjelenítését.

A hívó fél előfizetői száma megjelenítésének tiltása szolgáltatásnak két típusa létezik, az állandó letiltás és a hívásonkénti letiltás.

Állandó letiltás: üzemeltetői beállítás az előfizető írásos nyilatkozata alapján, amellyel a hívó hívószámáról kezdeményezett minden hívásra a kijelzés letiltását továbbítja a telefonközpont.

Állandó letiltás hívásonkénti engedélyezéssel: A kijelzés tiltott, de az előfizető igénye szerint lehetőség van a kijelzés hívásonkénti engedélyezésére analóg telefon esetében speciális kódokkal a hívószám tárcsázása/beütése előtt.

Hívásonkénti letiltás: Az előfizető igénye szerint lehetőség van a kijelzés egyenkénti letiltására speciális kódokkal a hívószám tárcsázása/beütése előtt)

Az igénybevétel feltételei

A központ a szabad előfizetői hívószámra érkező minden hívásra a csengetéssel egy időben kiküldi annak a hívószámnak az azonosítóját, ahonnan a hívást kezdeményezték.

Az igénybevétel korlátai

Alkőzpontok esetén a szolgáltatás az alkőzpont analóg fővonalára csatlakozó kijelző berendezésen biztosítható. A külföldről kezdeményezett hívások hívószámai nem minden esetben jelennek meg.

A 24/1997. (III. 26.) BM rendelet szerinti – az állam működése, a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos – létesítmények, a rendőrség, a tűzoltóság, mentőszolgálat, európai egységes segélyhívó hívószámaira irányuló hívások esetén a szolgáltató a hívószámot mindig megjeleníti.

Az egységes segélykérő hívás esetén, a további intézkedésre jogosultak a hívó előfizetői azonosítói számot továbbadhatják.

A szolgáltatás csak a hívószám megjelenítésre alkalmas készülékkel vehető igénybe.

Amennyiben az előfizető a szerződés megkötésekor az adatkezelési hozzájárulási lapon az adatai kezeléséről és a hívószám kijelzés letiltásáról nem nyilatkozik, a szolgáltató úgy értékeli, hogy az előfizető az adatai rendes kezelését kívánja, illetve hívószáma kijelzéséhez hozzájárul.

Három résztvevős konferencia

Igényelt és aktivált szolgáltatás esetében a beszélgetést folytató előfizető a hívást fenntartva, felhívhat egy harmadik felet. Miután a harmadik fél válaszol, az előfizető a következő lehetőségek közül választhat tetszőleges sorrendben: tetszés szerinti oda-vissza kapcsolhat a két fél között, közös beszédúttal hármaskonferenciát hozhat létre.

Az igénybevétel feltételei

A szolgáltatás igénybevételére alkalmas előfizetői berendezés.

Mindkét hívást egymástól függetlenül, a hívó feleknek a hívás teljes időtartamára, tartás állapotra is számlázza a Szolgáltató.

Hangposta szolgáltatás

A szolgáltatás igénybevétele esetén a hívó fél üzenetet hagyhat az előfizető számára, melyet az előfizető a megfelelő telefonszám felhívásával lehallgathat. A szolgáltatás a hívó fél döntésére bízva az üzenet hagyás lehetőségét az előfizető hangpostafiókjában.

A szolgáltatás rövidhívószámmal kizárólag a Szolgáltató hálózatából érhető el. Más hálózatokból a társzolgáltatók tarifálásának megfelelő hívással lehet a szolgáltatást elérni.

A szolgáltatás igénybevételéhez az ügyfélnek a hívásokat a postafiókra kell irányítania. (pl. hívásátírányítás foglaltság esetén)

Hívásátírányítás feltétel nélkül

Az előfizető, ha távolléte miatt nem tudja fogadni az állomására érkező hívásokat, átírányíthatja azokat egy aktiváláskor megadott másik távbeszélő-állomásra. Aktív hívásátírányítás alatt a bejövő hívásokat a központ minden esetben a megadott telefonszámra (ideértve a hangpostát is) kapcsolja.

Az igénybevétel feltételei

A szolgáltatás igénybevételére alkalmas előfizetői készülék.

Hívásátírányítás foglaltság esetén

Az előfizető, aki távbeszélő-állomásának foglaltsága miatt nem tudja fogadni az érkező hívásokat, átírányíthatja azokat egy aktiváláskor megadott másik telefonszámra (ideértve a hangpostát is). Aktív átírányítás alatt a központ csak azokat a hívásokat továbbítja az aktiváláskor megadott távbeszélőállomásra, melyek az előfizető távbeszélő-állomásának foglaltsága alatt érkeznek, a többi hívást az előfizető távbeszélő-állomására kapcsolja.

Az igénybevétel feltételei

A szolgáltatás igénybevételére alkalmas előfizetői készülék.

Az átírányított hívás díja két részből áll: a hívó az átírányítást megrendelő előfizető távbeszélőállomásáig fizeti a hívást, az aktiváláskor megadott másik távbeszélő-állomásig felépített hívást pedig a szolgáltatást megrendelő előfizetőnek számlázzák.

Híváskorlátozás

A szolgáltatás igénybevételével lehetősége nyílik az előfizetőnek arra, hogy az általa beállított hívásirányokban (pl. emeltdíjas, nemzetközi hívások) a telefonszámáról kezdeményezett hívások blokkolásra kerüljenek. A kimenő hívások korlátozásának típusaira kódszámmal hivatkozhat a szolgáltatást megrendelő előfizető. A híváskorlátozás beprogramozása esetén a korlátozás minden újabb hívásnál érvényben marad, amíg azt az előfizető fel nem oldja. A korlátozás feloldása esetén a korlátozás újbóli beprogramozásáig a hívások korlátozás nélkül kezdeményezhetők. A szolgáltatás helytelen használatából eredő panaszokért a szolgáltató nem vállal felelősséget.

Az igénybevétel feltételei

A szolgáltatás igénybevételére alkalmas előfizetői készülék.

„Ne zavarj” szolgáltatás

A „Ne zavarj” szolgáltatás lehetőséget biztosít az előfizető számára, hogy az általa meghatározott időszakban minden bejövő hívást letiltson telefonkészüléke segítségével. Amennyiben az előfizető telefonszámára hívást kezdeményeznek, úgy a hívó felet a telefonközpont „a telefonszám az előfizető kérésére átmenetileg nem kapcsolható” üzenettel tájékoztatja a beérkező hívás letiltásáról.

Az igénybevétel feltételei

A szolgáltatás igénybevételére alkalmas előfizetői készülék.

Konferencia szoba 1 telefonvonallal (konferencia 4-8 résztvevővel):

Igényelt, és aktivált szolgáltatás esetén egy előre bejelentett telefonszámot hív fel az összes résztvevő. A Szolgáltató biztosítja a konferencia létrejöttét. A résztvevők tetszőleges szolgáltatóhoz tartozhatnak.

Az igénybevétel feltételei

A szolgáltatás igénybevételére alkalmas előfizetői berendezés, igényelt, aktivált szolgáltatás havi díjának fizetése.

A Szolgáltató felé kezdeményezett hívást a hívás teljes időtartamára, tartás állapotra is számlázza a Szolgáltató.”

5. számú melléklet – Csatornakiosztások

Intellihome Kft. Csatornakiosztása			Intellihome Kft. Csatornakiosztása		
Csomag neve	Csatorna pozíció	Csatorna elnevezése	Csomag neve	Csatorna pozíció	Csatorna elnevezése
Start	Közzszolgálati	1 M1	Családi	19	RTL Gold
		2 M2		23	Disney Channel
		3 Duna TV		27	Nick Jr.
		4 M4 Sport		37	Viasat 2
		5 Duna World		38	Viasat film
		6 M5		39	Epic Drama
		7 M1 HD		42	Film Mánia
		8 M2 HD		45	Film Café
		9 Duna TV HD		77	Extreme Sport
		10 M4 Sport HD		100	FIT HD
		11 Duna World HD/M4 Sport+ (Sz.V.14.00-22.00)		104	CBS Reality
		12 M5 HD		106	Life Network
	Alap	17 RTL Klub		157	Pro 7
		18 RTL Klub HD		158	RTL
		33 RTL II		159	RTL 2
		44 RTL+		160	Super RTL
		80 Muzsika TV		161	Sat 1
		115 Hír TV		162	KIKA
		117 ATV HD		163	3 Sat
		156 Euronews HD		165	KABEL 1
		20 Viasat 3 HD		166	n-TV
		21 Cartoon Network		167	VOX
		22 Minimax		169	N24
		24 Boomerang		170	RTP
		25 Jim Jam		176	TVE
		26 Nickelodeon		177	RAI 1 HD
		29 Baby Tv		178	RAI 2 HD
		31 Cool		179	RAI 3 HD
		32 Film+		180	Das Erste
		34 Sorozat+	Élet és Tudomány	59	Animal Planet HD
		35 Viasat 6		62	Travel Channel HD
		36 AXN HD		64	Da Vinci Learning HD
		40 AMC HD		69	History HD
		41 Paramount Network	Zene	83	MTV European
		43 Comedy Central		85	Mezzo
		46 Film4		86	Club MTV
		51 Spektrum HD		87	MTV Hits
		52 Spektrum Home		88	MTV90s
		53 Discovery HD		89	MTV80s
		54 Discovery Science HD	Felnőtt	141	Hustler
		55 Discovery Home and Garden		142	Super One HD
		56 ID HD		143	Private TV
		57 National Geographic HD			
		58 National Geographic Wild HD			
		61 Viasat Explore			
		63 Viasat History			
		67 Viasat Nature			
		73 Sport1 HD			

	74	Sport2 HD	Filmbox	126	Filmbox Prémium
	75	Eurosport HD		127	Filmbox Family
	76	Eurosport2 HD		129	Filmbox Extra HD
	84	Comedy Central Family			
	92	TV4			
	93	Story4			
	101	TV Paprika HD	Vár-Tech	1	M1
	102	Galaxy 4		2	M2
	103	TLC		3	Duna TV
	105	Ozone Network		4	M4 Sport
	111	Bonum TV		5	Duna World
	118	ATV Spirit		6	M5
	150	France24 (francia)		7	M1 HD
	151	DW		8	M2 HD
	152	CNN		9	Duna TV HD
	155	CNBC		10	M4 Sport HD
	168	ZDF HD		11	Duna World HD
	171	TV 5 Monde		12	M5 HD
	175	CCTV 4		13	TV2 Comedy
	181	Bloomberg		14	TV2 HD
	182	France24 (angol)		15	Super TV2
	185	Al Jazeera English		47	Izaura TV
				48	Prime
				49	Mozi+
				50	Moziverzum
				90	Zene Butik
				91	Jocky TV
				95	TV2 Séf
				96	TV2 Kids
				97	ÚjFEM3
				98	Spiler1 TV HD
				99	Spiler2 TV HD
				109	Sárvári Televízió STV

6.sz. melléklet: Az Előfizető felszólamlási lehetőségei a Szolgáltatóval való jogvita esetén

1. Az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályok elektronikus hírközlési szolgáltató általi megsértése esetén NMHH Hivatalához: [Eht. 10.§ (1) 13.]

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság
Cím: 1133 Budapest, Visegrádi utca 106.
E-mail: info@nmhh.hu
Postacím: 1376 Budapest, Pf. 997.
Fax: (+36 1) 468 0680

További ügyfélkapcsolati pontok:
Cím: 4025 Debrecen, Hatvan u. 43.
Telefon: (+36 52) 522 122

Cím: 3529 Miskolc, Csabai kapu 17.
Telefon: (+36 46) 555 500

Cím: 7624 Pécs, Alkotmány u. 53.
Telefon: (+36 72) 508 800

Cím: 9400 Sopron, Kossuth L. u. 26.
Telefon: (+36 99) 518 500

Cím: 6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15.
Telefon: (+36 62) 568 300

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

2016. évi CL. törvény az általános közgazgatási rendtartásról

2. Az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő felhasználókat, előfizetőket, nézőket, hallgatókat, fogyasztókat megillető, elektronikus hírközléssel kapcsolatos jogok, valamint méltánylást érdemlő érdekek érvényesülésének elősegítése érdekében, valamint valamely elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos olyan magatartás észlelése esetén, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó szabály megsértésének nem minősül, illetve nem tartozik a Médiatanács, az Elnök és a Hivatal hatáskörébe, de az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő felhasználók, előfizetők, fogyasztók, valamint a nézők vagy hallgatók méltányolandó érdekének sérelmét okozza vagy okozhatja a Média- és Hírközlési Biztoshoz: [Mttv. 139.§ (1) és 140.§ (1)]

Média- és Hírközlési Biztos
Cím: 1088 Budapest, Reviczky utca 5.
Postacím: 1433 Budapest, Pf. 198.
Telefon: (+36 1) 429 8644 Fax: (+36 1) 429 8761

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

2010. évi CLXXXV. törvény a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról
2016. évi CL. törvény az általános közgazgatási rendtartásról

3. Az ügyfélszolgálattal, az előfizetői számlapanaszok elektronikus hírközlési szolgáltató általi intézésének rendjével kezelésével, a számla tartalmával kapcsolatban az Eht-ben, vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban meghatározott rendelkezések fogyasztókkal szembeni megsértése, valamint az Eht. vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban az előfizetők elektronikus hírközlési szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozóan előírt követelmények fogyasztókkal szembeni megsértése, továbbá a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése esetén (természetes személy ügyében): Fttv.10.§ (1) a 387/2016.(XII.2.) Korm.sz. rendelet szerinti illetékességi szabályok szerint:

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság
Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.
Postacím: 1428 Budapest, PF: 20.
Tel: (1)459-48-00, fax: 1/210-46-77

Budapest Főváros Kormányhivatal Műszaki, Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály,
Fogyasztóvédelmi Osztály Cím: 1052 Budapest, Városház u. 7.
Postacím: 1364 Budapest, Pf. 144.
Telefon: +36 1 450-2598
E-mail: fogyved_kmf_budapest@nfh.hu

Békés Megyei Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály,
Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 5600 Békéscsaba, József A. u. 2-4. Postacím: 5601 Békéscsaba, PF: 284. Telefon: +36 66 546 150,
+36 66 546 151, Telefax: +36 66 546 140
E-mail: fogyved_daf_bekescsaba@nfh.hu

Hajdú-Bihar Megyei Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály,
Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 4024 Debrecen, Tímár utca 17-19.
Postacím: 4002 Debrecen, Pf. 475.
Telefon: +36 52 533 924 , Telefax: +36 52 327 753
E-mail: fogyved_eaf_debrecen@nfh.hu

Nógrád Megyei Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály,
Fogyasztóvédelmi Osztály Cím: 3100 Salgótarján, Mérleg út 2.
Postacím: 3100 Salgótarján, PF: 308. Telefon: +36 32 511 116, Telefax: +36 32 511 118
Honlap: fogyved_emf_salgotarjan@nfh.hu

Pest Megyei Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Cím: 1135 Budapest,
Lehel utca 43-47. Postacím: 1365 Budapest, Pf.: 270.
Telefon: +36 236 3937, +36 1 236 3978, Telefax: +36 1 236 3956
E-mail: fogyved.pestmegye@pmkh.hu

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról
2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

2016. évi CL. törvény az általános közigazgatási rendtartásról

4. A szolgáltatónak a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvénybe ütköző magatartása, valamint az Eht. vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban az előfizetők elektronikus hírközlési szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozóan előírt követelmények – az egyedi előfizetői szerződés és az általános szerződési feltételek tartalmára vonatkozó követelményeket ide nem értve – fogyasztókkal szembeni megsértése esetén: [Tpvt. 45.§, Fttv. 10.§ (3)]

Gazdasági Versenyhivatal

1054 Budapest V, Alkotmány u. 5. (levélcím: 1245 Budapest 5., Pf. 1036.) Tel: (1) 472-8900

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

1996. évi LVII. törvény a tisztességtelen piaci magatartás és versenykorlátozás tilalmáról

2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról

2016. évi CL. törvény az általános közigazgatási rendtartásról

5. A Szolgáltató általános helyi vállalkozási tevékenységével kapcsolatos jogvita esetén:

Nagytarcsa Önkormányzat jegyzője

Cím: 2142 Nagytarcsa, Rákóczi út 4.

Telefon: +36 28 450-204/102

6. Az első fokon illetékes bírósági fórum:

Békéscsaba Városi Bíróság Cím: 5600 Békéscsaba, Árpád sor 4. Postacím: 5601 Békéscsaba, Pf. 131. Telefon: (66) 321-211	Fővárosi Bíróság Cím 1055 Budapest, Markó u. 27. Postacím: 1363 Bp. Pf. 16 Tel.: (1) 354-6000 (központi szám)
Debrecen Városi Bíróság cím: 4024 Debrecen, Iparkamara u. 1. telefon: (52) 521-821	Pest Megyei Bíróság Cím: 1146 Budapest, Thököly út 97-101. Postacím: 1443 Budapest, Pf. 175. Telefon: 467-6200

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

1952. évi III. törvény a polgári perrendtartásról

1959. évi IV. törvény Polgári Törvénykönyvről

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

2010. évi CLXXXV. törvény a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról

7. Az előfizető és a szolgáltató közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése, e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala ügyében (amennyiben az előfizető a szolgáltatóval már közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését) esetén az illetékes Békéltető Testület: [Fgytv. 18.§ (1)]

Szolgáltató székhelye szerinti Békéltető Testület:

Pest Megyei Békéltető Testület

Cím: 1119 Budapest, Etele út 59-61. II. emelet 240.
Telefon: (1) 269-0703
E-mail: pmbekelteto@pmkik.hu

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület
Cím: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.
Telefon: (76) 501-525, (76) 501-532, (70) 7028-403
E-mail: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu

Baranya Megyei Békéltető Testület
Cím: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.
Telefon: (72) 507-154, (20) 283-3422
E-mail: info@baranyabekeltetes.hu

Békés Megyei Békéltető Testület
Cím: 5601 Békéscsaba, Penza ltp. 5.
Telefon: (66) [324-976](tel:324-976)
E-mail: bekeltetes@bmkik.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület
Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.
Telefon: (46) 501-091 (új ügyek), (46) 501-871 (folyamatban levő ügyek)
E-mail: bekeltetes@bokik.hu

Budapesti Békéltető Testület
Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.
Telefon: (1) 488-2131, (1) 488-2186 (fax)
E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

Csongrád Megyei Békéltető Testület
Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.
Telefon: (62) 554-250/118 mellék
E-mail: bekelteto.testulet@csmkik.hu

Fejér Megyei Békéltető Testület
Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6.
Telefon: (22) 510-310
E-mail: bekeltetes@fmkik.hu

Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület
Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a.
Telefon: (96) 520-217
E-mail: bekeltetotestulet@gysmkik.hu;

Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület
Cím: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.
Telefon: (52) 500-710, (52) 500-735
E-mail: bekelteto@hbkik.hu

Heves Megyei Békéltető Testület
Cím: 3300 Eger, Hadnagy utca 6. földszint
Telefon: (36) 416-660/105
E-mail: bekeltetes@hkik.hu

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület
Cím: 5000 Szolnok, Verseggy park 8. III. emelet 305.-306. szoba.
Telefon: 20/373-2570
E-mail: bekeltetotestulet@iparkamaraszolnok.hu

Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület
Cím: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.
Telefon: (34) 513-010
E-mail: bekeltetes@kemkik.hu

Nógrád Megyei Békéltető Testület
Cím: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a
Telefon: (32) 520-860
E-mail: nkik@nkik.hu

Somogy Megyei Békéltető Testület
Cím: 7400 Kaposvár, Anna utca 6.
Telefon: (82) 501-000

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület
Cím: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.
Telefon: (42) 420-180
E-mail: bekelteto@szabkam.hu;

Tolna Megyei Békéltető Testület
Cím: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.
Telefon: (74) 411-661, (30) 6370-047
E-mail: kamara@tmkik.hu

Vas Megyei Békéltető Testület
Cím: 9700 Szombathely, Rákóczi Ferenc u. 23.
Telefon: 30/9566-708 (Dr. Kövesdi Zoltán elnök)
E-mail: bea@vmkik.hu (Pergel Bea munkatárs)

Veszprém Megyei Békéltető Testület
Cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1.
Telefon: (88) 412-150
E-mail: info@bekeltetesveszprem.hu

Zala Megyei Békéltető Testület
Cím: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24.
Telefon: (92) 550-513
E-mail: zmbekelteto@zmkik.hu

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

7.sz. melléklet: Hálózathasználati irányelvek

Az ISzT által támogatott hálózathasználati irányelvek
(AUP - Acceptable Use Policy)

1. A hálózathasználati irányelvek szerepe

A jelen hálózathasználati irányelvek (Irányelvek) az Internet szolgáltatók által általában világszerte elfogadott legfontosabb irányelvek gyűjteménye. Ezek az irányelvek nem csupán a "Netiquette" jellegű dokumentumokban szereplő viselkedési ajánlások, hanem olyan szigorú követelmények, amelyek betartását szigorú szankciókkal is elő kell segíteni.

A hálózathasználati irányelvek és szabályok a szolgáltatásokat rendeltetésszerűen igénybevevő ügyfelek védelmét szolgálja azáltal, hogy védi a felhasználót és a szolgáltatót, valamint annak hálózatát és szolgáltatását, a rosszhiszemű, tudatlan, vagy esetleg gondatlan felhasználók ellen.

Az ISzT (Internet Szolgáltatók Tanácsa) nyomatékosan ajánlja, hogy minden Internet szolgáltató követelje meg az ügyfeleitől a hálózathasználati irányelvek betartását, továbbá javasolja, hogy a jelen hálózathasználati irányelvek a szolgáltatók Általános Szerződési Feltételeiben szerepeljenek.

A felhasználóknak a hálózathasználati irányelvek megsértése ügyében a szolgáltatójukkal ajánlott felvenniük a kapcsolatot, a külön ilyen célra fenntartani javasolt *abuse@<szolgáltatónév>.hu* alakú e-mail címen.

2. A hálózathasználati irányelvek alapelve

Az alapelv a hálózathasználati irányelvek alkalmazásában az, hogy a szankció súlya legyen összhangban a vétség súlyosságával: lehetőleg először figyelmeztetés, ismételt kihágásnál a szolgáltatás szüneteltetése, végső esetben szolgáltatás felmondása és megszüntetése legyen a szankció.

3. Általános hálózathasználati irányelvek

3.1. Amennyiben egy felhasználó tevékenysége megsérti a szolgáltató szolgáltatási irányelveit, a szolgáltató fenntartja magának a jogot a szolgáltatás azonnali, előzetes figyelmeztetés nélküli megszüntetésére. A szolgáltató előnyben részesíti a nem helyénvaló viselkedéssel kapcsolatban is az előfizetők tájékoztatását, figyelmeztetését és a felhívást a szabálytalan tevékenység beszüntetésének szükségességére. Azonban a Szolgáltatási irányelvek különösen súlyos vagy azonnali károkat okozó megsértésének a szolgáltatás azonnali félbeszakítása és megszüntetése lehet az eredménye.

3.2. Bármilyen okból is elégtelen vagy esetleg késlekedő a szolgáltató fellépése, hogy érvényre juttassa elvárásait és ezeket az irányelveket, ez soha nem tekinthető jogfeladásnak a részéről.

3.3. Nem szabad a szolgáltatásokat semmilyen törvényt, szabályozást, szabványt, nemzetközi egyezményt vagy díjszabást sértő módon használni.

3.4. Nem szabad semmilyen olyan hálózat, szerver, web lap, adatbázis vagy Internet szolgáltató (beleértve az ingyenesen elérhető szolgáltatásokat is) szabályait vagy szolgáltatási irányelveit megsérteni, melyet a felhasználó a szolgáltató hálózatán keresztül ér el.

3.5. Nem szabad a szolgáltatást becsapás, rágalmozás, tisztességtelen, csalárd, trágár, támadó vagy megtévesztő tevékenység céljából használni.

3.6. Tilos fenyegetni, zaklatni, sértegetni vagy megfélemlíteni másokat.

3.7. Tilos szétrombolni, illetve gyengíteni bármelyik számítógép-hálózat biztonságát, más felhasználó jogosultságát jogosulatlanul használni.

Tilos bármilyen internetes végpontra, illetve hálózati eszközre való jogosulatlan behatolás, vagy bármilyen ilyen irányú próbálkozás.

Tilos bármely végpont működésének megzavarása vagy szándékos túlterhelése (Denial of Service) a szolgáltató hálózatáról vagy annak igénybe vételével.

3.8. Tilos meggátolni más felhasználót abban, hogy használja és élvezze a szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokat.

3.9. Tilos a hálózatot a szerzői jogvédelem alá eső anyagok átvitelére használni, ha az átvitel során mások szerzői joga sérül (pl. tilos kalóz szoftverek átvitele).

3.10. Tilos számítógépes vírusok, férgek szándékos terjesztése, illetve a terjesztéssel való fenyegetés.

3.11. Az irányelvek megsértését, és a szolgáltatás azonnali felfüggesztését jelenti, illetve megszüntetését eredményezheti, ha a szolgáltató hálózatán olyan tevékenység folyik, amely jogszabályt vagy törvényt sért.

3.12. Egyik felhasználó sem gyűjthet adatokat egy másik felhasználóról, az általa forgalmazott információkról, az érintett felhasználó tudta és hozzájárulása nélkül.

Ez többek közt azt jelenti, hogy tilos például a felhasználók általi forgalomfigyelés (sniffing).

A szolgáltató bizonyos esetekben (például a biztonsági incidensek kezelésekor) jogosult ilyen forgalomfigyelést végezni, de az így kinyert információt csak az eredeti cél (pl. számítógépes betörés megakadályozása) megvalósítására használhatja fel.

Ugyanakkor a szolgáltató számlázás és biztonságtechnikai okokból bizonyos, a felhasználók adatforgalmára vonatkozó információt rendszeresen naplóz, de ezeket a naplóban rögzített információkat is csak az eredeti cél megvalósítására használhatja fel.

4. Az elektronikus levelezésre vonatkozó irányelvek

4.1. Nem szabad a szolgáltató hálózatát vagy szervereit nagy terjedelmű vagy nagy mennyiségű levelek, illetve kényszerű kereskedelmi üzenetek (együttesen spam) küldésére használni. Ilyenek minősülhetnek többek közt a kereskedelmi reklámok, tájékoztató bejelentések, karitatív kérések, aláírásgyűjtések és politikai vagy vallási röpiratok. Hasonló tartalmú üzeneteket csak akkor szabad küldeni, ha valaki ezeket kifejezetten igényli (1. elektronikus kereskedelmi törvény).

4.2. Tilos a szolgáltató hálózatát vagy szervereit kényszerű, nagy mennyiségű, illetve kereskedelmi elektronikus levelekre való válaszok begyűjtésére használni. Tilos a szolgáltató hálózatán igénybe vett bármely szolgáltatást a 4.1. pontban leírt módon reklámozni.

4.3. Tilos hamisítani, megváltoztatni vagy eltávolítani az elektronikus levél fejlécét.

4.4. Nem szabad számos kópiát küldeni azonos vagy nagyon hasonló levelekből. Ugyancsak tilos igen hosszú üzenetek vagy fájlok küldése egy címzettnek a levelező szerver, illetve a felhasználói hozzáférés megbénítása szándékával (mail bombing).

4.5. Nem szabad küldeni, illetve továbbítani "hólabda" levelezést (chain letters, olyan üzenet mely tartalmazza azt, hogy a címzettje azt küldje tovább másoknak), vagy hasonló üzeneteket, függetlenül attól, hogy ezekben folyamodnak-e pénzért, illetve egyéb értékért, vagy sem valamint függetlenül attól, hogy a címzettek kívánnak-e vagy sem ilyen leveleket kapni, kivéve, ha a címzett előzetesen hozzájárult az ilyen levelek küldéséhez.

4.6. A szolgáltató hálózatát és szervereit nem szabad olyan más Internet szolgáltatótól küldött levelekre való válaszok fogadására használni, mely levelek megsértik a jelen Szolgáltatási irányelveket vagy a másik Internet szolgáltató szolgáltatási irányelveit.

4.7. Amennyiben valaki egy másik Internet szolgáltató szolgáltatását veszi igénybe egy, a szolgáltatónál elhelyezett web lap reklámozására, úgy köteles olyan reklámozási technikákat alkalmazni, melyek megfelelnek a jelen Szolgáltatási irányelveknek.

5. A kapcsolattartás irányelvei

A szerződő félnek ki kell jelölnie egy vagy több kapcsolattartó személyt (avagy "contact" személyt), akik felelősek minden számítógépért, IP hálózatért vagy alhálózatért, mely a szolgáltató által nyújtott szolgáltatás révén kapcsolódik az Internethez. Meg kell adnia a kapcsolattartó személyek nevét, telefonszámát, postai és e-mail címét ("contact" információ) még a hálózati kapcsolat kiépítése előtt.

A "contact" információnak mindig naprakésznek és pontosnak kell lennie, ezért az esetleges változásokról haladéktalanul értesíteni kell a szolgáltató ügyfélszolgálatát. A pontatlan vagy elavult információk miatti károkért a szerződő fél tartozik felelősséggel.

A kapcsolattartó személynek rendelkeznie kell a megfelelő eszközökkel, hozzáférési lehetőséggel, valamint jogosultsággal, hogy a szerződő fél rendszereit konfigurálja, üzemeltesse, és/vagy ezekhez a hozzáférést korlátozza.

6. Az osztott erőforrásokra vonatkozó irányelvek

A szolgáltató Internet szolgáltatása osztott erőforrásokra épül. Ezeknek az erőforrásoknak a túlzott (indokolatlan mértékű) igénybevétele vagy ezekkel való visszaélés, akár egy előfizető részéről is, minden más felhasználó számára negatív hatást válthat ki. A hálózati erőforrásokkal való visszaélések leronthatják a hálózat teljesítményét, és a jelen szabályzat elveibe ütköznek. Az ilyen visszaélések a szolgáltatás felfüggesztését, illetve megszüntetését eredményezhetik.

7. A hálózathasználati irányelvek módosítása

A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a jelen szöveget az irányelvek szellemében megváltoztassa, de a mindenkor mérvadó szöveg az általa előre megjelölt helyen (ez az ÁSZF, valamint egy web-oldal) elérhető lesz.

8. sz. melléklet: Aktuális akciók

figyelemmel a 86/2016. (IV. 25.) Korm. rendeletre

Budapest területén

Akció kezdete:	2019.11.01
Akció vége:	visszavonásig
Hűség időtartama:	1 év
Kedvezmény:	- havi előfizetési díjakból (lásd táblázat) - egyszeri díjakból: - belépési díj 50,000 Ft helyett 0 Ft, - szolgáltatás aktiválási díj 10,000 Ft helyett 0 Ft
Mikró eszköz óvadék díja:	6,500 Ft helyett 0 Ft
STB eszköz óvadék díja:	10,000 Ft helyett 0 Ft
Telefon eszköz óvadék díja:	5,000 Ft helyett 0 Ft

A hűségidőn belüli szerződés-megszűnés esetén az igénybe vett díjkedvezmények visszafizetendőek!
Nincs csomagajánlat

INTERNET	Listaár nettó	Listaár bruttó	Bruttó akciós ár 1 év hűséggel
INTERNET KÖRÖS M	6806 Ft	7146 Ft	3239 Ft
INTERNET KÖRÖS XL	8774 Ft	9212 Ft	4665 Ft
INTERNET KÖRÖS 100	9955 Ft	10453 Ft	5414 Ft
INTERNET KÖRÖS G	12805 Ft	13445 Ft	6925 Ft

IPTV	Listaár bruttó	Bruttó akciós ár 1 év hűséggel
Start	2100 Ft	1470 Ft
Alap	4950 Ft	3950 Ft
1. STB készülék	1000 Ft	0 Ft
További STB készülék	1000 Ft	700 Ft

TELEFON	Listaár bruttó	Bruttó akciós ár 1 év hűséggel
Halló	1270 Ft	635 Ft

Csemő, Cegléd, Nyársapát, Nagykörös területén

Akció kezdete:	2019.11.01
Akció vége:	visszavonásig

Hűség időtartama:	1 év
Kedvezmény:	- havi előfizetési díjakból (lásd táblázat) - egyszeri díjakból: - belépési díj 50,000 Ft helyett 0 Ft, - szolgáltatás aktiválási díj 10,000 Ft helyett 0 Ft
Mikró eszköz óvadék díja:	6,500 Ft helyett 0 Ft
STB eszköz óvadék díja:	10,000 Ft helyett 0 Ft
Telefon eszköz óvadék díja:	5,000 Ft helyett 0 Ft

A hűségidőn belüli szerződés-megszűnés esetén az igénybe vett díjkedvezmények visszafizetendőek!

Az internet árak a hálózatüzemeltetési díjat **nem** tartalmazzák!

INTERNET	Listaár nettó	Listaár bruttó	Hálózatüzemeltetési díj	Bruttó akciós ár 1 év hűséggel	Akciós hálózatüzemeltetési díj
M-IntelliNet A	2998 Ft	3148 Ft	1 524Ft	2102 Ft	762 Ft
M-IntelliNet B	4180 Ft	4389 Ft	1 524 Ft	2753 Ft	762 Ft
M-IntelliNet C	5361 Ft	5629 Ft	1 524 Ft	3404 Ft	762 Ft

TELEFON	Listaár bruttó	Bruttó akciós ár 1 év hűséggel
Halló	1 270 Ft	635 Ft

Mikro HUSK területén

Akció kezdete: 2019.11.01
 Akció vége: visszavonásig
 Hűség időtartama: 1 év
 Kedvezmény: - havi előfizetési díjakból (lásd táblázat)
 - egyszeri díjakból:
 - belépési díj 50,000 Ft helyett 0 Ft,
 - szolgáltatás aktiválási díj 10,000 Ft helyett 0 Ft

Mikró eszköz óvadék díja: 6,500 Ft helyett 0 Ft
 STB eszköz óvadék díja: 10,000 Ft helyett 0 Ft
 Telefon eszköz óvadék díja: 5,000 Ft helyett 0 Ft

A hűségidőn belüli szerződés-megszűnés esetén az igénybe vett díjkedvezmények visszafizetendőek!
 Csomagajánlat

INTERNET	Listaár nettó	Listaár bruttó	Hálózat üzemeltetési díj	Nettó akciós ár 1 év hűséggel	Bruttó akciós ár 1 év hűséggel	Akciós hálózatüzemeltetési díj	Bruttó előfizetői akciós ár
M-IntelliNet A	2998 Ft	3148 Ft	1524 Ft	2001 Ft	2102 Ft	762 Ft	2864 Ft
M-IntelliNet B	4180 Ft	4389 Ft	1524 Ft	2622 Ft	2753 Ft	762 Ft	3515 Ft
M-IntelliNet C	5361 Ft	5629 Ft	1524 Ft	3242 Ft	3404 Ft	762 Ft	4166 Ft
M-IntelliNet D	6857 Ft	7200 Ft	1524 Ft	4027 Ft	4229 Ft	762 Ft	4991 Ft
M-IntelliNet E	8195 Ft	8605 Ft	1524 Ft	4730 Ft	4966 Ft	762 Ft	5728 Ft
M-IntelliNet F	15450 Ft	16223 Ft	1524 Ft	8539 Ft	8966 Ft	762 Ft	9728 Ft
M-IntelliNet G	19800 Ft	20790 Ft	1524 Ft	10823 Ft	11364 Ft	762 Ft	12126 Ft
M-IntelliNet H	24650 Ft	25883 Ft	1524 Ft	13369 Ft	14037 Ft	762 Ft	14799 Ft

TELEFON	Listaár bruttó	Bruttó akciós ár 1 év hűséggel
Halló	1 270 Ft	635 Ft

IPTV	Listaár bruttó	Bruttó akciós ár 1 év hűséggel
Start	2100 Ft	1470 Ft
Alap	4950 Ft	3950 Ft
1. STB készülék	1000 Ft	0
További STB készülék	1000 Ft	700

Mikro többi terület

INTERNET	Listaár nettó	Listaár bruttó	Hálózatüzemeltetési díj	Nettó akciós ár 1 év hűséggel	Bruttó akciós ár 1 év hűséggel	Akciós hálózat üzemeltetési díj	Bruttó előfizetői akciós ár
M-IntelliNet A	2998 Ft	3148 Ft	1 524 Ft	2001 Ft	2102 Ft	762 Ft	2864 Ft
M-IntelliNet B	4180 Ft	4389 Ft	1 524 Ft	2622 Ft	2753 Ft	762 Ft	3515 Ft
M-IntelliNet C	5361 Ft	5629 Ft	1 524 Ft	3242 Ft	3404 Ft	762 Ft	4166 Ft
M-IntelliNet D	6857 Ft	7200 Ft	1 524 Ft	4027 Ft	4229 Ft	762 Ft	4991 Ft
M-IntelliNet E	8195 Ft	8605 Ft	1 524 Ft	4730 Ft	4966 Ft	762 Ft	5728 Ft
M-IntelliNet F	15450 Ft	16223 Ft	1 524 Ft	8539 Ft	8966 Ft	762 Ft	9728 Ft
M-IntelliNet G	19800 Ft	20790 Ft	1 524 Ft	10823 Ft	11364 Ft	762 Ft	12126 Ft
M-IntelliNet H	24650 Ft	25883 Ft	1 524 Ft	13369 Ft	14037 Ft	762 Ft	14799 Ft

IPTV	Listaár bruttó	Bruttó akciós ár 1 év hűséggel
Start	2100 Ft	1470 Ft
Alap	4950 Ft	3950 Ft
1. STB készülék	1000 Ft	0 Ft
További STB készülék	1000 Ft	700 Ft
TELEFON	Listaár bruttó	Bruttó akciós ár 1 év hűséggel
Halló	1 270 Ft	635 Ft

Fótliget területén

Akció kezdete: 2019.11.01.
Akcio vége: visszavonásig
Hűség időtartama: 1 év
Kedvezmény: - havi előfizetési díjakból (lásd táblázat)
- egyszeri díjakból:
- belépési díj 50,000 Ft helyett 0 Ft,
- szolgáltatás aktiválási díj 10,000 Ft helyett 0 Ft
STB eszköz óvadék díja: 10,000 Ft helyett 0 Ft
Telefon eszköz óvadék díja: 5,000 Ft helyett 0 Ft
A hűségidőn belüli szerződés-megszűnés esetén az igénybe vett díjkedvezmények visszafizetendőek!
Nincs csomagajánlat

INTERNET	Listaár nettó	Listaár bruttó	Bruttó akciós ár 1 év hűséggel
F-LIGET S	6018 Ft	6319 Ft	5429 Ft
F-LIGET M	6806 Ft	7146 Ft	6256 Ft
F-LIGET L	7750 Ft	8138 Ft	7248 Ft
F-LIGET XL	8774 Ft	9212 Ft	8323 Ft
F-LIGET XXL	9955 Ft	10453 Ft	9563 Ft

IPTV	Listaár bruttó	Bruttó akciós ár 1 év hűséggel
Start	2100 Ft	1450 Ft
Alap	4950 Ft	4450 Ft
1. STB készülék	1000 Ft	0
További STB készülék	1000 Ft	700

TELEFON	Listaár bruttó	Bruttó akciós ár 1 év hűséggel
Halló	1 270 Ft	635 Ft

Üzleti területen

Akció kezdete: 2019.11.01.
Akcio vége: visszavonásig
Hűség időtartama: 1 év
Kedvezmény: - havi előfizetési díjakból (lásd táblázat)

- egyszeri díjakból:

- belépési díj 50,000 Ft helyett 0 Ft,

- szolgáltatás aktiválási díj 10,000 Ft helyett 0 Ft

STB eszköz óvadék díja: 10,000 Ft helyett 0 Ft

Telefon eszköz óvadék díja: 5,000 Ft helyett 0 Ft

A hűségidőn belüli szerződés-megszűnés esetén az igénybe vett díjkedvezmények visszafizetendőek!

Nincs csomagajánlat

INTERNET Irodaparkok	Listaár nettó	Listaár bruttó	Nettó akciós ár egy év hűséggel	Bruttó akciós ár 1 év hűséggel
CÍVIS S	8900 Ft	9345 Ft	7700 Ft	8085 Ft
CÍVIS M	10900 Ft	11445 Ft	9400 Ft	9870 Ft
CÍVIS L	13900 Ft	14595 Ft	11950 Ft	12548 Ft
CÍVIS XL	16400 Ft	17220 Ft	14075 Ft	14779 Ft
CÍVIS 1XL	20400 Ft	21420 Ft	17475 Ft	18349 Ft
CÍVIS 2XL	35900 Ft	37695 Ft	30650 Ft	32183 Ft
CÍVIS 3XL	55900 Ft	58695 Ft	47650 Ft	50033 Ft
CÍVIS 4XL	75900 Ft	79695 Ft	64650 Ft	67883 Ft

IPTV Budapest	Listaár bruttó	Bruttó akciós ár 1 év hűséggel
Start	2660 Ft	2010 Ft
Alap	5400 Ft	4400 Ft
1. STB készülék	1000 Ft	0
További STB készülék	1000 Ft	700

TELEFON	Listaár bruttó	Bruttó akciós ár 1 év hűséggel
Halló	1 270 Ft	635 Ft

Mikrohullámú területen üzleti előfizetők

INTERNET Üzleti-Mikró	Listaár nettó	Listaár bruttó	Nettó akciós ár egy év hűséggel	Bruttó akciós ár 1 év hűséggel
M-IntelliNet Üzlet A	4835 Ft	5077 Ft	3655 Ft	3838 Ft
M-IntelliNet Üzleti B	6335 Ft	6652 Ft	4705 Ft	4940 Ft
M-IntelliNet Üzleti C	7835 Ft	8227 Ft	5755 Ft	6042 Ft

M-IntelliNet Üzleti D	8400 Ft	8820 Ft	6150 Ft	6458 Ft
M-IntelliNet Üzleti E	10900 Ft	11445 Ft	7900 Ft	8295 Ft
M-IntelliNet Üzleti F	15900 Ft	16695 Ft	11400 Ft	11970 Ft
M-IntelliNet Üzleti G	20900 Ft	21945 Ft	14900 Ft	15645 Ft
M-IntelliNet Üzleti H	25900 Ft	27195 Ft	18400 Ft	19320 Ft
M-IntelliNet Üzleti I	30900 Ft	32445 Ft	21900 Ft	22995 Ft
M-IntelliNet Üzleti J	35900 Ft	37695 Ft	25400 Ft	26670 Ft

IPTV Vidék	Listaár bruttó	Bruttó akciós ár 1 év hűséggel
Start	2660 Ft	2010 Ft
Alap	6350 Ft	5530 Ft
1. STB készülék	1000 Ft	0
További STB készülék	1000 Ft	700

TELEFON	Listaár bruttó	Bruttó akciós ár 1 év hűséggel
Halló	1 270 Ft	635 Ft

A Mikrohullámú üzleti csomagok Budapest III, IV, XV, Csömör, Kistarcsa, Nagytarcsa, Kerepes, Dunakeszi, Fót ipari területein értékesíthetők.