

**Global-Line Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.
3000 Hatvan, Kölcsey Ferenc u. 62.**

**Általános Szerződési Feltételek
egyéni előfizetők számára
Internet Protokollon keresztül nyújtott
műsorterjesztési (IPTV) szolgáltatásra.**

**Hatályba lépésének napja:
2015. június 1.**

Tartalomjegyzék

1. ÁLTALÁNOS ADATOK ELÉRHETŐSÉG	6.
1.1 A Szolgáltató (a továbbiakban: Szolgáltató neve, címe)	6.
1.2 A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitva tartási idő) és annak a helynek, elérhetőségének, internetes elérhetőségének a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők	6.
1.3 A szolgáltató hibabejelentőnek elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitva tartási idő)	6.
1.4 A szolgáltató internetes honlapjának címe:	6.
1.5 A felügyeleti szervek elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség)	6.
1.6 Az általános szerződési feltételek elérhetősége	7.
1.7 A jelen ÁSZF hatálya, alkalmazása	7.
2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI	7.
2.1 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az 5. § (1) bekezdése szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai	8.
2.1.1 A Szolgáltató	8.
2.1.2 Az Előfizető	8.
2.1.3 A felhasználó	10.
2.1.4 Az ajánlat	10.
2.1.5 Az előfizetői szerződés megkötésének általános szabályai	12.
2.1.6 Az írásban kötött előfizetői szerződés szabályai	13.
2.1.6.1 Az üzleten kívül írásban kötött előfizetői szerződések megkötésének speciális szabályai	15.
2.1.6.2 Az elektronikus úton (on-line) írásban kötött előfizetői szerződések szabályai	15.
2.2 Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája	17.
2.3 A szerződéskötéstől számítva az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő	17.
2.4 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az előfizető adataiban	18.
3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA	18.
3.1 A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma	18.
3.1.1 Az IPTV szolgáltatás igénybevételének módja és feltételi, felek jogai és kötelezettségei	19.
3.2 A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe	22.
3.3 A segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás	23.
3.4 Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás e	23.
3.5 A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye	23.
4. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE ÉS BIZTONSÁGA	23.
4.1 Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere	23.
4.2 Amennyiben a Szolgáltató hálózatában forgalom mérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatáshoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésére, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése	23.
4.3 Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a Szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet	23.
4.4 Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei	24.
5. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSE, KORLÁTOZÁSA	24.

5.1 Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételi, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke	24.
5.1.1 A szünetelés egyéb esetei	25.
5.2 Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei	26.
5.2.1 Az Előfizetői szolgáltatás korlátozása a Szolgáltató által	26.
5.2.2 A médiaszolgáltatás továbbításának felfüggesztése illetve megszüntetése a Médiatek felhívása alapján	27.
6. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAELHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK	28.
6.1 A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárításra vonatkozó eljárás	28.
6.1.1 A hiba bejelentése	28.
6.1.2 A hiba elhárítása	29.
6.1.3 A hibaelhárítás minősége	30.
6.2 Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)	30.
6.2.1 Az előfizetői panaszok kezelése	30.
6.2.2 A díjreklamáció	31.
6.3 Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja	33.
6.3.1 Az előfizetői szolgáltatás késedelmes vagy hibás teljesítésének esetei	33.
6.3.2 A kötbér mértéke és megfizetésének módja	35.
6.3.2.1 Kötbér az előfizetői szolgáltatás nyújtásának késedelme miatt	35.
6.3.2.2 Kötbér az átirás teljesítésének késedelme miatt	35.
6.3.2.3. Kötbér az áthelyezés teljesítésének késedelme miatt	35.
6.3.2.4 Kötbér a hibabejelentés kezelése és a hibaelhárítás késedelme miatt	36.
6.3.2.5 Kötbér a korlátozás késedelmes megszüntetése miatt	36.
6.3.2.6 A kötbér teljesítése	36.
6.4 Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje	37.
7. DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR	37.
7.1 Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételére vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használtára vagy időtartamra vonatkozó bármely követelmény, a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettsége is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj	37.
7.1.1 Az előfizetői szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokért fizetendő díjak	38.
7.1.2 Egyszeri (belépési díj)	38.
7.1.3 Havi előfizetési díj	38.
7.1.4 A díjsomagokra vonatkozó általános szabályok	39.
7.1.5 A szolgáltatáscsomagokra vonatkozó általános szabályok	40.
7.1.6 A díj és szolgáltatáscsomag-váltás feltételei	40.
7.1.7 A számla tartalma	41.
7.1.8 A számla megküldése	42.
7.1.9 Díjtartozás esetén alkalmazandó eljárás	42.
7.2 Díjfizetési módok	42.
7.3 Késedelmi kamat	43.
7.4 Díjmódosítás	43.
7.5 Az akciók és akciós díjak elérhetősége	43.
7.6 A kártérítési eljárás szabályai	44.

7.7 A kötbér meghatározása, mértéke és módjai	45.
8. A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI	45.
9. SZERZŐDÉS IDŐTARMA	45.
9.1 A szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei	45.
9.1.1 Az Egyedi előfizetői szerződések időtartama	45.
9.1.2 A határozatlan idejű előfizetői szerződések megszüntetése	45.
9.1.2.1 Felmondás az előfizető részéről	45.
9.1.2.2 Felmondás a Szolgáltató részéről	46.
9.1.3 A határozott idejű előfizetői szerződés megszüntetésének általános szabályai	46.
9.1.3.1 Felmondás az Előfizető részéről	46.
9.1.3.2 Az igénybe vett kedvezmény meghatározása	46.
9.1.3.3 Felmondás a Szolgáltató részéről	47.
9.1.4 Szolgáltatói felmondás az Előfizető díjtarozása esetén	47.
9.1.5 Szolgáltató felmondás az Előfizető egyéb szerződésszegése esetén	47.
9.1.6 Eljárás az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondása során	48.
9.2 Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződés módosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban előfizetőt megillető jogok	48.
9.2.1 A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása	49.
9.3 Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás eseti, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje	51.
9.3.1 Az áthelyezés	51.
9.3.2 Az átírás	52.
9.3.3 Az Előfizető által igénybevett szolgáltatások körének változtatása	53.
9.3.4 A határozott időtartamú Egyedi előfizetői szerződés meghosszabbítása	54.
9.3.5 KKV-k által előfizetői minőségükre tekintettel kezdeményezett szerződésmódosítás	54.
10. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG	54.
10.1 A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama	54.
10.1.1 A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk	55.
10.1.2 A Szolgáltató által kezelt adatok esetleges továbbítása, célja	61.
10.2 Az előfizető tájékoztatás az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről	63.
10.2.1 Az Előfizető adatkezeléssel kapcsolatos jogai és kötelezettségei	63.
10.2.2 Adatbiztonság	64.
11. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŪNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, AZON HATÁRIDŐ MEGJELÖLÉSE, AMEDDIG AZ ELŐFIZETŐ DÍJFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGÉNEK ELEGET TEHET ANÉLKŪL, HOGY A SZOLGÁLTATÓ A SZERZŐDÉST FELMONDANÁ	64.
11.1 Az előfizetői szerződés megszűnése	64.
11.2 Eljárás a jogviszony megszűnése esetén	65.
12. A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI, A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁST BIZTOSÍTÓ ÖSSZEKAPCSOLÁSI SZERZŐDÉSBEN FOGLALTAKKAL ÖSSZHANGBAN	66.
13. AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEN KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI	66.
13.1 Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség	66.
13.2 A szolgáltatás rendeltetésszerű használata	66.
13.3 A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek	67.
13.4 Adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás	67.

1. Általános adatok, elérhetőség

1.1 A szolgáltató (a továbbiakban: Szolgáltató) neve, címe

A szolgáltató neve:	Global-Line Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.
A szolgáltató rövidített neve:	Global-Line Kft.
A szolgáltató székhelye:	3000 Hatvan, Kölcsey Ferenc u. 62.
A szolgáltató társasági formája:	Korlátolt Felelősségű Társaság
A Szolgáltató cégjegyzékszám:	10-09-022516
A szolgáltató adószáma:	11173928-2-10

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

3000 Hatvan, Horváth M. út 4.

Hétfő: 08:00-18:00

Kedd, szerda, csütörtök: 08:00-16:00

Péntek: 08:00-14:00

Telefonszám: 70/222-0222

Fax: 37/999-699

E-mail: wireless@global-line.hu

Honlap: www.global-line.hu

1.3 A szolgáltató hibabejelentőnek elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitva tartási idő)

Az előfizető, vagy az érdekkörében eljáró más személy az észlelt működési rendellenességet vagy a működésképtelenséget

- a szolgáltató 1.2 pont szerinti ügyfélszolgálatán az ott megadott nyitva tartási időkből,
- az wireless@global-line.hu e-mail címen

1.4 A szolgáltató internetes honlapjának címe:

www.global-line.hu

1.5 A felügyeleti szervek elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség)

Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság

Cím: 1015 Budapest Ostrom u. 23-25.

Levelezési Cím: 152 Budapest Pf. 75.

Telefon: 06/1-457-7100

Telefax: 06/1-356-5520

E-mail cím: info@nmhh.hu

Média-és Hírközlési Biztos

Levelezési cím: 1525 Budapest, Pf. 75.

Telefon: 06/1-457-7141

Telefax: 06/1-457-7105

Médiatanács

Cím: 1088 Budapest, Reviczky utca 5.

Telefon: 06/1-429-8600, 06/1-267-2590

Telefax: 06/1-267-2612

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.

Levelezési cím: 1428 Budapest Pf. 20.

1.6 Az általános szerződési feltételek elérhetősége

- (1) A szolgáltató az ÁSZF szövegét a jelen pontban felsorolt értékesítési és ügyfélkapcsolati helyén nyomtatott formában, az adott évében végrehajtott módosításokkal együtt elhelyezi és mindenki számára elérhetővé teszi, és azt évente egyszer, január 31. napján az előző év során tett valamennyi változással egységes szerkezetbe foglalva frissíti.
- (2) Az ÁSZF módosításai során annak a legutóbbi módosítással egységes szerkezetbe foglalt szövege a módosítás hatályba lépését legalább 30 nappal megelőző időponttól kezdődően megtalálható a Szolgáltató honlapján (www.global-line.hu), és onnan letölthető.
- (3) Előfizetői igény esetén az ÁSZF tartalmáról a Szolgáltató ügyfélszolgálatán tájékoztatást ad.
- (4) Amennyiben az ÁSZF előírásai alapján a Szolgáltató az Előfizető számára az ÁSZF-et átadni köteles, úgy azt tartós adathordozón vagy elektronikus levélben térítésmentesen, illetve az Előfizető kérésére nyomtatott formában a Díjshabásban meghatározott díj fejében teszi meg.

1.7 A jelen ÁSZF hatálya, alkalmazása

- (1) Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 6/2011. (X.6.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Rendelet) 4.§-a lehetővé teszi az elektronikus hírközlési szolgáltatók számára, hogy az üzleti/intézményi előfizetők (a továbbiakban: üzleti előfizetők) számára nyújtott előfizetői jogszabályhelyek tekintetében azoktól ÁSZF-jükben eltérjenek.
- (2) A fentiek alapján a jelen ÁSZF hatálya a Szolgáltató által nyújtott valamennyi elektronikus hírközlési szolgáltatásra, személyi hatálya pedig az (üzleti előfizetők) és az (egyéni) előfizetőkre terjed ki.
- (3) Felek egyező akarattal az (Egyéni előfizető szerződésben) az Előfizető javára térhetnek el a jelen ÁSZF-ben foglaltaktól.

2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei

2.1 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az 5. § (1) bekezdése szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

2.1.1 A Szolgáltató

- (1) A jelen ÁSZF tekintetében Szolgáltató a Global-Line Kereskedelmi és Szolgáltató Kft. amelynek adatait az 1. fejezet tartalmazza.
- (2) A Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatot üzemeltető és elektronikus hírközlési szolgáltatásokat nyújtó gazdasági társaság.

2.1.2 Az Előfizető

- (1) Az Előfizető olyan nagykorú és cselekvőképes természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet, aki, vagy amely a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltatóval ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll.
- (2) Az Előfizető üzleti (intézményi) és egyéni kategóriájú lehet:
 - a.) üzleti (intézményi) előfizető: az a vállalkozás (ideértve az egyéni vállalkozót), szervezet, amely gazdasági, üzleti vagy létesítő okiratában, jogszabályban meghatározott tevékenysége keretében veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást
 - b.) egyéni előfizető az a természetes személy előfizető, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági tevékenységén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást.
- (3) Ha a felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, a természetes személy igénylőnek az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlatban, igényben kell arról nyilatkoznia, hogy a szolgáltatást egyéni vagy üzleti (intézményi) előfizetőként, továbbá, hogy végfelhasználóként kívánja-e igényben venni. Az előfizetői és végfelhasználói minőségre vonatkozó

nyilatkozatban foglaltaknak ez előfizető szerződés megkötésekor, és annak teljes hatálya alatt is meg kell felelnie a valóságnak.

- (4) Ha a felek az előfizetői szerződést nem írásban kötik meg, a Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére, hogy a Szolgáltató ügyfélszolgálatánál személyesen, telefonon vagy faxon előfizetői és végfelhasználói minőségre vonatkozó nyilatkozatát a szerződés létrejöttétől számított 48 órán belül díjmentesen megtehesse.
Az előfizető az előfizetői szerződés hatálya alatt e nyilatkozatát a Szolgáltató ügyfélszolgálatánál személyesen, vagy az normál díjas tarifával hívható telefonszámon díjmentesen módosíthatja, illetve erre köteles, amennyiben a szolgáltatás igénybe vételének tényleges körülményei ezt indokolják és alátámasztják.
- (5) Szolgáltató jogosult arra, hogy az Előfizetőnek az előfizető és végfelhasználói minőségre vonatkozóan tett nyilatkozatát bármikor ellenőrizze. Amennyiben Előfizető e nyilatkozata a valóságnak nyilvánvalóan nem megfelelő – így különösen, ha a hozzáférési pont felszerelési helye kifejezetten és kizárólag gazdasági tevékenység helyszíne (ipari, kereskedelmi, közösségi létesítmény, üzletközpont, irodaház, műhely stb.) vagy az Előfizető nyilatkozatával ellentétben a szolgáltatást nem saját érdekkörben veszi igénybe, hanem azon nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújt, és azt Szolgáltató felszólítása ellenére sem módosítja, Szolgáltató az igénylővel, vagy Előfizetővel szemben az ÁSZF 2.1.4 pont (10 bekezdés f.) pontjában írtak szerint járhat el.
- (6) Kis és középvállalkozások („KKV”) az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az ÁSZF egyéni Előfizetőkre vonatkozó szabályai vonatkozásukban történő alkalmazását, amelyről a Szolgáltató köteles részletes –az előnyöket és a hátrányokat bemutató– tájékoztatást adni és annak megtörténtét igazolni. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződés semmis.
- (7) KKV-nak minősül az a vállalkozás, amelynek
 - a) összes foglalkoztatott létszáma 250 főnél kevesebb, és
 - b) éves nettó árbevétele legfeljebb 50 millió eurónak megfelelő forintösszeg, vagy mérlegfőösszege legfeljebb 43 millió eurónak megfelelő forintösszeg.A KKV kategórián belül kisvállalkozásnak minősül az a vállalkozás amelynek
 - a) az összes foglalkoztatott létszáma 50 főnél kevesebb, és
 - b) éves nettó árbevétele vagy mérlegfőösszege legfeljebb 10 millió eurónak megfelelő forintösszeg.A KKV kategórián belül mikro-vállalkozásnak minősül az a vállalkozás, amelynek
 - a) összes foglalkoztatotti létszáma 10 főnél kevesebb, és
 - b) éves nettó árbevétele vagy mérlegfőösszege legfeljebb 2 millió eurónak megfelelő forintösszeg.
- (8) Nem minősül KKV-nak az a vállalkozás, amelyben az állam vagy az önkormányzat közvetlen vagy közvetett tulajdoni részesedése – tőke vagy szavazati joga alapján – külön –külön vagy együttesen meghaladja a 25%-ot.
- (9) A vállalkozásoknak a 10. fejezetben írtak szerint megfelelően igazolnia kell, hogy a mindenkor hatályos jogszabályok szerint KKV-nak minősül. Amennyiben nyilatkozata hiányos vagy valótlan, a Szolgáltatót nem terheli az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok alkalmazásának kötelezettsége, illetve az Előfizetőknak meg kell térítenie a Szolgáltatót ennek következtében ért károkat és viselnie kell eljárásnak egyéb jogkövetkezményeit is.
- (10) A kis és középvállalkozás a műsorterjesztési szolgáltatás igénybevételére irányuló előfizetői szerződés megkötésekor kizárólag abban az esetben kérheti az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok alkalmazását, ha az előfizetői szerződésben nyilatkozik arról, hogy a szolgáltatást gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe.
- (11) Minden előfizetői hozzáférési pontnak csak egy előfizetője lehet. Korlátozottan cselekvőképes természetes személy utólag fizetett díjú szolgáltatásokra csak törvényes képviselőjének beleegyezésével lehet Előfizető.
- (12) A jelen ÁSZF alapján nyújtott szolgáltatások tekintetében új előfizető az ÁSZF 2.1.2. pontjában meghatározott olyan előfizető, aki (vagy amelyik) a szolgáltatás igénybe vételére irányuló igénybejelentés Szolgáltatóhoz történő beérkezése dátumát megelőző 90 napon belül

bármilyen időtartamban Szolgáltatóval megkötött hatályos előfizetői szerződéssel nem rendelkezett.

2.1.3 A felhasználó

- (1) Felhasználó az a természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy egyéb szervezet aki, vagy amely használja vagy igényli az elektronikus hírközlési tevékenységeket, így különösen az elektronikus hírközlési szolgáltatásokat.
- (2) A végfelhasználó olyan felhasználó, aki az adott hálózati hozzáférési pontot saját érdekkörében használja, és azon nem nyújt nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást.

2.1.4 Az ajánlat

- (1) Az előfizetői szerződés a mindenkor hatályos ÁSZF-ből, valamint a Szolgáltatónak és az Előfizetőnek a vonatkozó hatályos jogszabályokon, valamint ÁSZF szabályain alapuló egyedi megállapodásból áll. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésével és azon keresztül igénybe vehető szolgáltatások nyújtásával kapcsolatos –kizárólagosan az érintett Előfizetőre vonatkozó- megállapodás feltételeit a felek Egyedi előfizetői szerződésbe foglalják.
- (2) Az ajánlat előfizetői szerződés megkötésére irányuló olyan nyilatkozat, amelyben az előfizetői szerződés megkötését kezdeményező felhasználó (az igénylő) nyilatkozik a Szolgáltató számára arról, hogy annak valamely, a jelen ÁSZF-ben meghatározott előfizetői szolgáltatást igénybe kívánja venni.
- (3) Az ajánlatot írásban, szóban vagy ráutaló magatartással lehet megtenni.
- (4) Az ajánlat kötelező tartalmi elemei:
 - a.) az igénylő neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye,
 - b.) természetes személy igénylő esetén születési neve, születési helye, ideje,
 - c.) nem természetes személy igénylő esetén a cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint a pénzforgalmi számlaszám,
 - d.) az előfizetői hozzáférési pont létesítési helye, és az ahhoz csatlakozó távközlő berendezések jellege és darabszáma,
 - e.) nyilatkozat arról, hogy az igénylő a szolgáltatást egyéni, vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni,
 - f.) nyilatkozat arról, hogy az igénylő a szolgáltatást végfelhasználóként kívánja-e igénybe venni,
 - g.) az igényelt szolgáltatás(ok) megjelölése,
 - h.) a szerződés tartalmi,
 - i.) az igénybejelentés helye és időpontja,
 - j.) az igénylő, vagy annak nevében
- (5) Az igénylő az ajánlatban köteles továbbá arról is nyilatkozni, hogy a felszerelési helyként megjelölt ingatlan milyen jogcímen használja.
- (6) A Szolgáltató jogosult marketing vizsgálatok céljára az igénylőtől egyéb adatokat is kérni. Az igénylő ezen egyéb adatok szolgáltatását megtagadhatja.
- (7) A Szolgáltató az ajánlat beérkezését, illetve jelenlévők között az igénylő ajánlatáról való tudomásszerzést követően, amennyiben szükséges, és a szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor, haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az ajánlat teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen határidőn belül a szerződéses ajánlat beérkezésének megfelelő módon nyilatkozik és értesíti ajánlattevőt arról, hogy
 - a.) az ajánlatot elfogadja, és az ajánlat elfogadásával egyidejűleg az általa egyedi előfizetői szerződést átadja, megküldi, vagy távollevők között szóban kötött szerződés esetén az általa írásba foglalt szerződést a 2.1.6.2 (3) bekezdése értelemszerűen alkalmazásával hozzáférhetővé teszi,
 - b.) a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában a 2.3 (1) bekezdésében foglalt időpontig nem tudja biztosítani, de az ajánlatot elfogadja, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi

- időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az ajánlat beérkezésétől számított 3 hónapot vagy,
- c.) az ajánlatot elutasítja.
- (8) Ha az igénylő a belépési díjelőleg, a belépési díj, illetve a szerelési költség őt terhelő részének a megfizetését nem vállalja, az erről szóló nyilatkozatot az ajánlat visszavonásának kell tekinteni.
- (9) Szolgáltató a szerződés megkötését a (8) bekezdésben írottakon kívül is megtagadhatja, ha:
- a.) az igénylőnek a Szolgáltatóval szemben bármilyen szolgáltatásból eredően díjtartozása van,
- b.) az igénylő számlatartozása miatt más távközlési szolgáltató a szerződését felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét részben vagy egészben korlátozta,
- c.) az igénylő számlatartozása miatt ellene más távközlési szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett,
- d.) az igénylő más szolgáltatót megtevesztett, és ezzel kárt annak okozott,
- e.) olyan létesítési címre vonatkozóan érkezik igénybejelentés, amelyen létesített hozzáférésre vonatkozóan a Szolgáltató az Előfizető szerződését az igénybejelentés időpontjában még fennálló díjtartozása miatt felmondta.
- f.) igénylőnek az előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozata nyilvánvalóan, és e nyilatkozatát a Szolgáltató felszólítása ellenére sem módosítja.
- (10) A Szolgáltató a fentiekén túlmenően jogosult az ajánlatot (igénybejelentést) nyilvántartásából törölni, amennyiben az igénylő:
- a.) a belépési díjelőleget, vagy a szerelési díjat a részére megküldött számla alapján határidőre nem fizeti meg, vagy ha
- b.) az előfizetői szerződés megkötését visszautasította, illetve a részére levélben megküldött szerződést a Szolgáltató részére 30 napon belül nem küldte vissza.

2.1.5 Az előfizetői szerződés megkötésének általános szabályai

- (1) Az előfizetői szerződés
- a.) a jelenlévők között –különösen ügyfélszolgálati helyiségben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében– az egyedi előfizetői szerződés aláírásával, illetve jelenlévők között szóban tett szerződéses jognyilatkozatok esetében kifejezett elfogadással,
- b.) írásban a Szolgáltatóhoz írásban beérkezett ajánlat esetében a Szolgáltató által aláírt egyedi előfizetői szerződés megküldése, illetve annak hozzáférhetővé tétele időpontjában, a c) pontban foglalt esetet kivéve,
- c.) amennyiben a Szolgáltatóhoz írásban beérkezett ajánlatban szereplő szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában a Szolgáltató a 2.3 (1) bekezdésben foglalt időpontig nem tudja biztosítani, de az ajánlatot a 2.1.4 (7) b.) alpontban írtak szerint elfogadja, akkor az erről szóló elfogadásáról szóló nyilatkozat megküldésével, illetve annak Szolgáltató általi átvételével,
- d.) távollevők között szóban (telefonon) tett szerződéses jognyilatkozatok esetében kifejezett elfogadással,
- e.) ráutaló magatartás esetében a ráutaló magatartás tanúsításával jön létre.
- (2) Amennyiben az (1) bekezdés c.) pontja szerinti esetben az Előfizető elfogadó nyilatkozata a Szolgáltatóhoz a Szolgáltató értesítésének kézhezvételétől számított 15 napon belül nem érkezik meg, ajánlati kötöttsége megszűnik.
- (3) Az előfizetői szerződés megkötéséhez az Eht. 129.§ (5) bekezdésére figyelemmel általában a következő személyes előfizetői adatok szükségesek (amennyiben a szolgáltatás jellege ezt indokolja):
- a.) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,
- b.) az Előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
- c.) egyéni Előfizető esetén az előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje,
- d.) korlátozottan cselekvőképes Előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő a.), b.) és c.) adatai,

- e.) nem egyéni Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén az előfizető pénzforgalmi számlaszama,
 - f.) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek,
 - g.) az előfizetői hozzáférési pont.
- (4) Egyedi előfizetői szerződés megkötése esetén a Szolgáltató az Előfizető által közölt adatokat jogosult ellenőrizni. Természetes személy Előfizető a szerződésben feltüntetett adatait személyi igazolványával, üzleti/intézményi előfizető, amennyiben gazdasági társaság – lehetőleg 30 napnál nem régebbi– cégkivonattal, cégbizonyítvánnyal, alapító okirattal, egyéni vállalkozó igazolvánnyal, más vállalkozás egyéb, az arra irányadó szabályok szerinti irattal, és az aláírásra jogosult személy aláírási címpéldányának bemutatásával köteles igazolni. A fenti okiratok bemutatásának megtagadása esetén a Szolgáltatót szerződéskötési kötelezettség nem terheli.
- (5) Előfizetői szerződést meghatalmazott útján is lehet kötni. Ebben az esetben az előfizetői szerződés elválaszthatatlan részét képezi a teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt meghatalmazás eredeti példánya.
- (6) Ha a 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 kérésére és választása alapján az által 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.
- (7) Amennyiben jogszabály vagy az ÁSZF az Előfizető számára a szerződés megkötését követő időszakra elállási jogot biztosít, az annak gyakorlására nyitva álló határidő első napja a szerződés megkötésének napját követő első nap. A szerződéskötéstől való elállás azt jelenti, hogy a felek (azaz a Szolgáltató és az Egyéni Előfizető) úgy tekintik, mintha közöttük az Egyedi előfizetői szerződés létre sem jött volna, azonban az igénybe vett szolgáltatás díját az Előfizetőnek ki kell egyenlítenie. Amennyiben a szolgáltatás reményében áru (berendezés) átadása történt, úgy azt az Előfizető köteles az elállástól számított 30 napon belül visszaszolgáltatni, és az ezzel kapcsolatos költségeket viselni. Előfizető köteles a Szolgáltatónak megfizetni a szolgáltatás nem rendeltetésszerű igénybevételéből eredő kárát. Ezen felül az Előfizetőt egyéb költség nem terheli.

2.1.6 Az írásban kötött előfizetői szerződés szabályai

- (1) Amennyiben a felek az Egyedi előfizetői szerződést írásban kötik meg, az igénylőnek a Szolgáltató által biztosított nyomtatványt kell kitöltenie és aláírnia. Az „Egyedi előfizetői szerződés” elnevezésű nyomtatvány mindaddig, amíg azt mindkét fél alá nem írja, ajánlatnak minősül.
- (2) Az írásban megkötött Egyedi előfizetői szerződésnek az Eht. 129. § (5) bekezdésére figyelemmel a következőket kell tartalmaznia, amennyiben azt a szolgáltatás jellege indokolja:
- a.) személyes adatok:
 - aa) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,
 - ab) az Előfizetői hozzáférési pont helye,
 - ac) az Előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszama,
 - 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 cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén az előfizető pénzforgalmi számlaszama,
 - ag) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek;
 - b.) a Szolgáltató adatai:
 - ba) a Szolgáltató neve, székhelye, postacíme,
 - bb) a Szolgáltató cégjegyzékszama,

- bc) a központi ügyfélszolgálat telefonszáma és internetes elérhetősége,
- bd) a hibabejelentő elérhetősége,
- be) az internetes honlap elérhetősége;
- c.) a szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás:
 - ca) a szolgáltatás rövid leírása, a díjsomag megnevezése, az Előfizető által kért szolgáltatások,
 - cb) utalás az ÁSZF azon vonatkozó pontjaira, amelyek meghatározzák a szolgáltatást jellemző, az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az Előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a Szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelmények célértékeit,
 - cc) 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, akkor az Előfizető erre vonatkozó tájékoztatása, és utalás az általános szerződési feltételek azon pontjára, amely ennek részletes feltételeit tartalmazza,
 - cd) a szolgáltatás megkezdésének határideje,
 - ce) az Előfizetőnek nyújtott előfizetői szolgáltatásra vagy szolgáltatásokra vonatkozó alapvető díjszabás (díjsomag), a díjszámítás alapja, utalás arra, hogy a kapcsolódó egyéb díjak a szolgáltatás jellemző feltételétől eltérő használati mód (így különösen: külföldi használat, adatkorlát átlépése, a határozott idejű szerződés lejáratát követő használat) díjai az ÁSZF-ben hol találhatóak, azzal hogy e díjak az Egyedi előfizetői szerződés részét képezik anélkül, hogy azok Egyedi előfizetői szerződésben tételesen fel lennének sorolva,
 - cf) forgalomtól függő díjazású díjsomagok esetében a rendellenes fogyasztási szokások vagy túlzott fogyasztás esetén a Szolgáltató által küldött ingyen értesítés módja,
 - cg) amennyiben a Szolgáltató az adott szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként összeghatárokat vagy adatmennyiségeket határoz meg, és ezek túllépése esetén az Eht. 137. § (1) bekezdés d) pontja szerinti korlátozással él, az erre vonatkozó külön feltételek,
 - ch) díjfizetés módja,
 - ci) a számlakibocsátás határideje,
 - cj) értelemszerűen a támogatott készülékek (végberendezések) támogatási összege és kedvezményes ára, a határozott idejű szerződés felmondásának a készüléktámogatáshoz kapcsolódó jogkövetkezményei;
- d.) az előfizetői szerződés tartalma:
 - da) az előfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama,
 - db) a kedvezményes feltételek igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó követelmény, beleértve a megszüntetésre, és megszüntetés esetén a készülékre, végberendezésre vonatkozó megállapodást is,
 - dc) a határozott időtartamú szerződés megszüntetésének jogkövetkezményei
 - dd) utalást az általános szerződési feltételek azon pontjára, mely meghatározza, hogy a határozott idejű szerződés lejáratát követően a szolgáltatás milyen díj és feltételek mellett vehető igénybe,
 - de) a határozott idejű szerződés rendkívüli felmondásának a szolgáltató általános szerződési feltételeiben, valamint e rendeletben meghatározott esetei, illetve utalás az általános szerződési feltételek azon pontjára, amely a felmondás feltételeit és jogkövetkezményeit tartalmazza;
- f.) az ÁSZF elérhetősége, amennyiben az egyes fejezetek külön-külön is elérhetők, a fejezetek elérhetősége;
- g.) az Előfizető adatkezeléssel kapcsolatos jogszabályban meghatározott értelemszerű nyilatkozatai megadása, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje;

- ga) az előfizető névjegyzékkel,
 - gb) a forgalmi adaton kívüli helymeghatározó adatok nyújtásával,
 - gc) az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítése és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésével,
 - gd) a tételes számlamelléklet,
 - ge) az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóval,
 - gf) az egyéni előfizetői minőséggel,
 - gg) a kis- és középvállalkozási minőséggel,
 - gh) az egyedi előfizetői szerződésben foglaltak megismerésével;
 - h.) az előfizető szerződés egyoldalú módosítása kapcsán az Előfizetőt megillető jogok;
 - i.) amennyiben a Szolgáltató az adott szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként összehatárokat, vagy adatmennyiségeket határoz meg, és ezek túllépése esetén az Eht. 137. § (1) bekezdés d) pont szerinti korlátozással él, az Előfizető nyilatkozata az erre vonatkozó külön feltételek elfogadásáról;
 - j.) a szerződés módosításának legfőbb esetei, feltételei, utalva az ÁSZF-re;
 - k.) az előfizetői szerződés megszűnésének legfőbb feltételei, utalva az ÁSZF-re;
 - l.) az Előfizető tájékoztatása arról, hogy jogvita esetén milyen típusú eljárások állnak a rendelkezésre, valamint az ÁSZF azon rendelkezéseinek megjelölése, melyek ezen eljárásokkal az eljáró szervekkel kapcsolatos tájékoztatást tartalmazzák;
 - m.) az Előfizető tájékoztatása arról, hogy az igénybe vett szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e;
 - n.) utalás arra, hogy az ÁSZF mely pontjai tartalmazzák a szolgáltatói szerződésszegés rendelkezések megszegése esetén az előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az előfizetőt megillető kötbér mértékét;
 - o.) utalás arra, hogy az ÁSZF mely pontjai tartalmazzák a szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit;
 - p.) a hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjai, utalás arra, hogy az ÁSZF mely pontjai tartalmazzák a hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat.
- (3) Az Előfizető kérésére a Szolgáltató tájékoztatásaként csatolja a szerződéskötéskor hatályos, az Előfizető lakcíme, tartózkodási helye szerint ésszerű, ÁSZF szerinti ügyfélszolgálati címét, telefonszámát és a nyitvatartási idejét, amennyiben eltér az (2) bekezdés bc) vagy bd) pontjaiban feltüntetettektől.
- (4) A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás nyújtásának megkezdésekor egyszeri díjat (belépési díj) felszámítani. Hasonló szolgáltatások esetén a Szolgáltató akkor jogosult eltérő belépési díjat alkalmazni, ha azt a szolgáltatás nyújtása igénybevételének körülményei, különösen időtartam, a hozzáférési hely, illetve más igénybe vett szolgáltatások indokolják.
- (5) Az Egyedi előfizetői szerződések mintáit a Szolgáltató honlapján az ÁSZF mellett közzéteszi.

2.1.6.1 Az üzleten kívül írásban kötött előfizetői szerződések megkötésének speciális szabályai

- (1) Az üzleten kívül - általában az Előfizető lakásán - kötendő Egyedi előfizetői szerződések megkötésére vonatkozó ajánlatot az igénylő olyan módon teszi meg, hogy elfogadja a Szolgáltató képviselője (ügynöke) által bemutatott és ismertetett Egyedi előfizetői szerződésben foglaltakat. Ennek során az igénylő kifejezi azon szándékát, hogy az abban foglalt feltételekkel Egyedi előfizetői szerződést kíván kötni a Szolgáltatóval.
- (2) Abban az esetben, ha az előfizetői szerződés megkötésének további feltételei, fennállnak, a szerződés annak Előfizető által történő aláírás napján jön létre, az (5) bekezdésben írtakra is figyelemmel.
- (3) A Szolgáltató nevében eljáró személy (általában ügynök) az Egyedi előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg tájékoztatja az Előfizetőt az üzleten kívül fogyasztóval kötött szerződésekről és az üzleten kívüli kereskedés folytatásának egyes feltételeiről szóló 213/2008.(VIII. 29.) Korm. rendelet szerinti jogairól, ide értve különösen elállás jogát. Az ügynök a szerződés lényegéről, megkötésének alapvető körülményeiről, az Előfizető legfontosabb jogairól és kötelezettségeiről tájékoztatja az Előfizetőt.

- (4) Azon Egyedi előfizetői szerződések esetében, ahol a Szolgáltató megítélése szerint - különösen az ügynök értékesítési tevékenységéhez kapcsolódó előfizetői panaszok száma alapján - ez indokolt, a Szolgáltató az Előfizető szerződéskötési szándékát a szerződés megkötése napjától számított 5 munkanapon belül az Előfizetővel telefonon történő megkeresés útján megerősíteti. Ha az előfizető a Szolgáltató által rögzített megerősítő, hívás során szerződéskötési szándékát nem tartja fenn, vagy a javára más által tett nyilatkozatot utólag nem hagyja jóvá, úgy a Szolgáltató az Egyedi előfizetői szerződést - szerződéskötési akarat hiányában - nem tekinti létrejöttnek.
- (5) Amennyiben a megerősítő hívásra nem kerül sor, avagy az sikeres, az Egyedi előfizetői szerződést Szolgáltató az aláírás napjával érvényesen létrejöttnek tekinti.
- (6) A Szolgáltató az Előfizetőt a 213/2008. (VIII. 29.) Korm. rendelet 4. § (1) bekezdés szerint megillető elállási jog gyakorlására nyitva álló határidő első napjának a sikeres megerősítő hívást követő, szolgáltatás aktiválásáról tájékoztató szolgáltatói telefonhívás napját tekinti. Az Előfizető (amennyiben a hatályos jogszabályok szerint fogyasztónak minősül) e telefonhívás napjától kezdődő 8 munkanapon belül a Szolgáltatóhoz intézett írásos indokolás nélküli nyilatkozattal elállhat az Egyedi előfizetői szerződéstől, azonban a már igénybe vett szolgáltatások díját, (az egyszeri díj arányos részét illetve a forgalmi díjakat) meg kell fizetni. Az elállás bejelentését határidőben megtettnek kell tekinteni, ha az Előfizető e nyilatkozatát legkésőbb erre nyitva álló határidő utolsó napján postára adja. Ha az aktiválásról értesítő szolgáltatói hívás elmarad, vagy nem jut le az Előfizetőhöz, úgy az elállás joga a szerződés aláírásának napján nyílik meg, és azt az Előfizető 15 munkanapon belül gyakorolhatja.
- (7) Amennyiben az Előfizető helyett - a 2.1.7.4 pont szerint, annak előzetes megbízása nélkül - más személy járt el, és ennek ténye az Egyedi előfizetői szerződésen feltüntetésre kerül, a Szolgáltató az Egyedi előfizetői szerződést a jelen pont szabályainak alkalmazásával érvényesen és hatályosan létrejöttnek tekinti.

2.1.6.2 Az elektronikus úton (on-line) írásban kötött előfizetői szerződések szabályai

- (1) A szolgáltató által meghatározott egyes szolgáltatások, szolgáltatáscsomagok igénybevételére vonatkozó Egyedi előfizetői szerződés a Szolgáltató honlapján keresztül, az Előfizető által leadott megrendelés alapján, elektronikus úton, írásban is létrejöhet.
- (2) Az elektronikus úton történő szerződéskötés során a Szolgáltató köteles a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételeket oly módon hozzáférhetővé tenni, amely lehetővé teszi az Előfizető számára, hogy tárolja és előhívja azokat.
- (3) A Szolgáltató az Előfizető megrendelésének elküldését megelőzően köteles egyértelműen tájékoztatni az Előfizetőt:
 - a.) azokról a technikai lépésekről, amelyeket a szerződés elektronikus úton való megkötéséhez meg kell tenni,
 - b.) arról, hogy a megkötendő szerződés írásba foglalt szerződésnek minősül,
 - c.) az adatbeviteli hibáknak a szerződéses nyilatkozat elküldését megelőzően történő azonosításához és kijavításához biztosított eszközökről,
 - d.) a szerződéskötés lehetséges nyelveiről.
- (4) Az elektronikus úton (különösen internetes honlapon elérhető szerződéskötési felület, vagy elektronikus levél útján) kötött előfizetői szerződés írásban megkötött szerződésnek minősül, azt a Szolgáltató köteles elektronikus úton haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül visszaigazolni és iktatni. 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 ÁSZF-je szerint. Ebben az esetben a Szolgáltató részletes - az előnyöket és hátrányokat bemutató - tájékoztatást elektronikus úton köteles megadni, a tájékoztatás megtörténhet a szolgáltató elektronikus úton, a tájékoztatás módjához igazodóan köteles igazolni.
- (5) A Szolgáltató köteles megfelelő, hatékony és hozzáférhető technikai eszközökkel biztosítani, hogy az Előfizető az adatbeviteli hibák azonosítását és kijavítását megrendelésének

elektronikus úton való elküldése előtt el tudja végezni. Ilyen lehetőség hiányában az Előfizető megrendelése nem minősül szerződéses nyilatkozatnak.

- (6) A megrendelés és annak visszaigazolása akkor tekintendő a Szolgáltatóhoz, illetve az Előfizetőhöz megérkezettnek, amikor az számára hozzáférhetővé válik.
- (7) Az egyéni Előfizető a Szolgáltatóval elektronikus úton létrejött szerződéstől 8 munkanapon belül a Szolgáltatóhoz intézett írásos nyilatkozattal hatályos jogkövetkezmények és indokolás nélkül elállhat.

2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok listáját a fenti 2.1 pont tartalmazza.

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

- (1) Az előfizetői szerződés alapján a Szolgáltató
 - a.) legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül vagy,
 - b.) amennyiben a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában 15 napon belül nem tudja biztosítani, az általa év, hó, nap pontossággal megjelölt legkésőbbi időpontig, vagy
 - c.) az Előfizető által az előfizetői szerződésben megjelölt későbbi időpontban,de az a.) és b.) esetben is legfeljebb a szerződés megkötésétől számított 3 hónapon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdeni.
- (2) Ha a Szolgáltató az előfizetői szerződésben a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére meghatározott határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az Előfizető jogosult a szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az Előfizető elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríteni az Előfizető számára, az Előfizető pedig egyidejűleg köteles a Szolgáltató által részére átadott eszközöket a szolgáltatónak átadni. Az Előfizető nem állhat el a szerződéstől abban az esetben, ha az elállást tartalmazó nyilatkozatát legkésőbb a hálózatahoz kapcsolódó előfizetői hozzáférési pont kiépítése naptári napját megelőző napig nem juttatja el a Szolgáltató számára, avagy azt ezen időpontig nem adja postára.
- (3) A Szolgáltató elállhat az előfizetői szerződéstől abban az esetben, ha bebizonyosodik, hogy az Egyedi előfizetői szerződés az Előfizetőnek felróható okból az annak létrejötté vonatkozó jogszabályi, vagy ÁSZF rendelkezéseknek nem felelt meg.
- (4) Az elállást a felek a másik félhez címzett, ajánlott levélbe foglalt írásbeli nyilatkozattal gyakorolhatják.
- (5) A Szolgáltató jogosult az Egyedi előfizetői szerződést rendes felmondással megszüntetni, amennyiben annak megkötését követően jut a tudomására olyan műszaki jellegű körülmény, amely miatt a hozzáférési pontot az általánosan alkalmazott technológiák használatával, a piacon igazolhatóan elfogadott költségek mellett nem tudja kiépíteni, illetve a szolgáltatás nyújtását nem tudja megkezdeni.
- (6) Az igénylő köteles biztosítani, hogy az általa felszerelési helyként megjelölt ingatlanra a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont létesítése érdekében szükséges felmérések elvégzése céljából beléphessen.

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

- (1) Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele szabályait a 2.1.4 pont tartalmazza.
- (2) Az ajánlattevő és az előfizető adataiban bekövetkezendő változás szabályait a 14.4 pont tartalmazza.

3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma

3.1 A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma

- (1) A jelen ÁSZF alkalmazásában az Alapszolgáltatás az internet protokollon keresztül nyújtott műsorterjesztési szolgáltatást jelenti, amelynek segítségével a médiaszolgáltató által előállított műsorjelek továbbítása a Szolgáltató szélessávú adatátvitelre alkalmas hálózatán internet protokollon, mint átviteli rendszeren keresztül történik az arra jogosult előfizető, vagy felhasználó vevőkészülékhez, amely meghatározott földrajzi helyen csatlakozik az átviteli rendszerhez (IPTV és IP Rádió szolgáltatás).
- (2) A Szolgáltató fenntartja arra, hogy az IPTV és IP Rádió szolgáltatást más elektronikus hírközlési szolgáltatásaival együtt kedvezményes csomagban értékesítse. Az ilyen aktuálisan elérhető kedvezményes szolgáltatáscsomagok részletes leírását, tartalmát valamint azok előfizetési díjait a 2.2 sz. melléklet (Díjszabás - Választható szolgáltatáscsomagok) tartalmazza, illetve a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, illetőleg honlapján folyamatosan közzéteszi.
- (3) A Szolgáltató az Mttv. 74.§-ban foglalt továbbítási kötelezettségénél fogva előfizetői részére önálló előfizetői szolgáltatási csomag ("Közszolgálati csomag") keretében is elérhetővé teszi a közszolgálati médiaszolgáltatók médiaszolgáltatását. A Közszolgálati csomag részletes leírását, tartalmát az 1.sz. melléklet (Az IPTV és IP Rádió Szolgáltatás valamint Csatornakiosztás) míg annak előfizetési díját a 2.2 sz. melléklet (Díjszabás - Választható szolgáltatáscsomagok) tartalmazza, illetve a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, illetőleg honlapján folyamatosan közzéteszi.

3.1.1 Az IPTV szolgáltatás igénybevételének módja feltételei, felek jogai és kötelezettségei

- (1) Az IPTV szolgáltatás esetében alkalmazott Átviteli rendszer (Dtv. 5.§ 2. pont) a Szolgáltató által biztosított IP alapú csomagkapcsolt technológián alapuló hozzáférés (amely nem azonos például az ADSL internet szolgáltatással). Az IPTV szolgáltatás jelen ÁSZF-ben vállalt minőségi célérték melletti igénybevételének ezért technikai feltétele, hogy az Előfizetőnél a Szolgáltató által biztosított hálózat és azon IP alapú csomagkapcsolt technológiájú hozzáférés - amely Átviteli rendszerként a műsorszolgáltatási jeleket továbbítja - műszakilag telepíthető legyen az IPTV szolgáltatás igénybevételéhez
- (2) Az IPTV szolgáltatásnak nincsen időbeli korlátja, ugyanakkor az folyamatos 230 V-os tápáramellátást igényel (minden Kapcsolódó eszköz) amelynek biztosítása az Előfizető kötelezettsége. Áram-kimaradás esetén az IPTV szolgáltatás sem elérhető.
- (3) A Szolgáltató által biztosított IPTV szolgáltatás földrajzi elérhetősége (szolgáltatási területe) a Szolgáltató által végrehajtott IP hálózat-fejlesztésektől, valamint a társszolgáltatókkal kötött hálózati szerződésektől függően folyamatosan változhat.
- (4) Arról, hogy az igénylő által megjelölt helyen lehetőség van-e az IPTV szolgáltatás igénybevételére, arról a Szolgáltató ügyfélszolgálatai, illetőleg a www.szemernet.hu internet oldalon elhelyezett tájékoztató szolgálnak részletes felvilágosítással.
- (5) Az IPTV szolgáltatás a Szolgáltató által nyújtott szélessávú adatátvitelre alkalmas hálózat, mint Átviteli rendszer műszaki tulajdonságainak figyelembevételével került kifejlesztésre, s az IPTV szolgáltatás minőségi célértékeit, a továbbított tartalom műszaki védelmet a Szolgáltató ennek megfelelően alakította ki és tudja garantálni. A Szolgáltató jogosult az Előfizető igénybejelentést követően - kétség esetén - műszaki felméréssel is ellenőrizni, hogy az IPTV szolgáltatás nyújtásához szükséges szélessávú adatátvitelre alkalmas hozzáférés az Előfizető által megjelölt hozzáférési ponton műszakilag biztosítható-e, azaz az IPTV szolgáltatás műsorjeleinek továbbítására alkalmas Átviteli rendszer rendelkezésre áll-e. Más internet szolgáltató szolgáltatása mellé ezért az IPTV szolgáltatás nem megrendelhető.
- (6) A Szolgáltató által nyújtott IPTV szolgáltatás helyhez kötött szolgáltatás, mely kizárólag egy előfizetői hozzáférési ponton vehető igénybe.
- (7) Az IPTV szolgáltatás igénybevételéhez szükséges digitális IPTV vevőegységet (set-top boxot) a Szolgáltató bocsátja az Előfizető rendelkezésére. A Kapcsolódó eszközök átadásáról a felek átadás-átvételi jegyzőkönyvet vesznek fel. A Kapcsolódó eszközök átadásával a kárveszély

átszáll az Előfizetőre. A Kapcsolódó eszközöket a Szolgáltató bármikor megvizsgálhatja, és rendeltetésszerű használatukat a helyszínen ellenőrizheti. Az Előfizető köteles ezt lehetővé tenni.

- (8) A Kapcsolódó eszközöket az Előfizető kizárólag az előfizetői szerződésben megjelölt előfizetői hozzáférési pontos jogosult használni és azok használatát jogosulatlan harmadik személy részére nem engedheti át.
- (9) Az ÁSZF rendelkezéseinek megtartásáért, a Kapcsolódó Eszközökért, a szolgáltatási díjak megfizetéséért, valamint a károkért az Előfizető a felelős abban az esetben is, ha Kapcsolódó Eszközök, vagy az IPTV szolgáltatás használatát másnak átengedi, vagy azt más használja.
- (10) Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató által számára rendelkezésre bocsátott Kapcsolódó eszközöket köteles az előfizetői szerződés megszűnését követően azonnal, hiánytalanul és rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban visszaszolgáltatni a Szolgáltatónak. Amennyiben az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, úgy köteles a szolgáltatót ért kár megtérítésére.
- (11) Az IPTV szolgáltatást személyi számítógépen és nyilvános interneten keresztül az Előfizető nem jogosult igénybe venni.
- (12) Az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponton keresztül kapcsolódik a Szolgáltató hálózatához, amely magába foglalja a Kapcsolódó Eszközöket is, amelyekkel az IPTV szolgáltatás a hagyományos analóg televízió készülékkel is igénybe vehető. Az előfizetői végberendezés (Televízió készülék) szabvány SCART interfésszel (csatlakozóval) kapcsolódik a Szolgáltató hálózatához. Az előfizetői berendezést a Szolgáltató bármikor megvizsgálhatja, és rendeltetésszerű használatát ellenőrizheti. Az Előfizető köteles ezt lehetővé tenni.
- (13) Az Előfizető nem jogosult az IPTV szolgáltatása keretében vételezett televízió és rádió műsoroknak harmadik személyek számára akár díj ellenében, akár ingyenesen történő továbbítására.
- (14) Az IPTV szolgáltatás egyes szolgáltatás elemei (pl. felnőtteknek szánt műsor-tartalmak) és meghatározott Kiegészítő szolgáltatások az Előfizető számára kizárólag a Szolgáltató által biztosított egyedi azonosító (jelszó vagy PIN kód) megadását követően érhetők el. Az előfizető az ilyen egyedi azonosítók használatához kötött szolgáltatás-elemek igénybevételéért, miután azok a Feltételes hozzáférési rendszer részét képezik.
- (15) A Szolgáltató az IPTV szolgáltatás nyújtására vonatkozó előfizetői szerződést 18. életévüket betöltött cselekvőképes természetes személyekkel köt. A kiskorúak számára nem ajánlott tartalmakhoz való hozzáférés korlátozására a Szolgáltató által üzemeltett Feltételes hozzáférési rendszer alkalmas (Dtv. 30. %. (5) pont). Ennek megfelelően az Előfizető köteles gondoskodni a kiskorúak védelme érdekében szükséges intézkedések (pl. rendszerbeállítások) megtételéről.
- (16) Az Előfizető az IPTV szolgáltatás üzleti célú felhasználásra vagy az IPTV szolgáltatás nyilvánosság részére való hozzáférhetővé telére, illetőleg a vételezett műsorjelek harmadik személyek számára történő továbbítására semmilyen módon és formában nem jogosult. Üzleti célú felhasználásának, illetőleg nyilvánosság számára történő hozzáférhetővé tételnek minősül különösen, de nem kizárólagosan:
 - a.) kereskedelmi vagy egyéb, üzleti tevékenységgel összefüggő célból igénybe vett szolgáltatás, ahol az előfizetői végpont hivatali helyiségben, illetve közösségi találkozóhelyen kerül kihelyezésre (így különösen: kereskedelmi vendéglátóhelyekre, klubokba, üzletekbe, üzletközpontokba, irodákba, közterületekre, épületekbe, előcsarnokokba és épületek közös használatú területeire); függetlenül attól, hogy e területek nagyközönség számára korlátlanul, vagy csak valamely klub, társaság vagy egyéb csoport tagjai számára állnak korlátozott rendelkezésre.
 - b.) kereskedelmi vagy egyéb, üzleti tevékenységgel összefüggő célból igénybe vett szolgáltatás, ahol az előfizetői végpont szálloda, kórház vagy bentlakók számára ideiglenesen vagy átmenetileg szállást nyújtó intézményben kerül kihelyezésre (így különösen kórházak, bentlakásos otthonok, kollégiumok, büntetés-végrehajtási intézmények, hivatali vagy kereskedelmi rendeltetésű épületekben található irodák és egyéb helyiségek).

3.2 A Szolgáltatás igénybe vehetőségének földrajzi területe

Magyarország földrajzi területén az aktuális lefedettség függvényében.

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

A jelen ÁSZF hatálya alatt nyújtott szolgáltatások vonatkozásában nem értelmezhető.

3.4 Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e

Szolgáltató nem egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltató jelen ÁSZF hatálya alá tartozó szolgáltatások tekintetében.

3.5 A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye

- (1) Előfizetői hozzáférési pont azon hálózati végpont, amelyen keresztül az Előfizető a Kapcsolódó Eszközök fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatásokat (IPTV szolgáltatás) vehet igénybe.
- (2) Előfizetői hozzáférési pontot csak a Szolgáltató létesíthet.

4. Az előfizetői szolgáltatás minősége és biztonsága

4.1 Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetői és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere

Az előfizetői szolgáltatás minőségi mutatóit és célértékeit jelen ÁSZF 3. számú melléklete tartalmazza.

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

A Szolgáltató hálózatában nem alkalmaz olyan forgalom mérést, irányítást, menedzselést, amely a szolgáltatás minőségére vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésére hatással van.

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

Szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban intézkedéseket nem tervez.

4.4 Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

- (1) Az IPTV szolgáltatás előfeltétele a szélessávú adatátvitelre alkalmas hozzáférés biztosításához szükséges hálózat (Átviteli rendszer) előfizetői hozzáférési ponton való megléte illetőleg kiépítése, illetve, hogy az Előfizető rendelkezzen a szolgáltatás igénybevételére alkalmas Kapcsolódó Eszközökkel (pl. digitális elosztó (Home media gateway), digitális vevőegység (Set-top box)).
- (2) Az IPTV szolgáltatás igénybevételére vonatkozó előfizetői szerződés megkötése előtt a Szolgáltató az igénylőt- kérésére-előzetesen tájékoztatja az IPTV szolgáltatás igénybevételéhez szükséges minimális és ajánlott műszaki követelményekről.

5. A szolgáltatás szünetelése, korlátozása

5.1 Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetés kötött szünetelés esetei, és fizetendő díj mértéke

- (1) A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást az Előfizető kérésére - amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik - köteles szüneteltetni. A szüneteltetés megrendelésekor az Előfizetőnek nyilatkoznia kell a szüneteltetés kezdő és várható befejezési határidejéről. A szüneteltetés időtartama legalább egy hónap, és folyamatos szünetelés esetén legfeljebb egy év. A szünetelés meghosszabbítása nem kérhető, erre csak a szolgáltatás ismételt igénybevételét (visszakapcsolását) követően van lehetőség.
- (2) Amennyiben Előfizető a szüneteltetést a határozott időtartam (hűségidőszak) alatt kéri, az előfizetői szerződés a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.
- (3) Egy előfizetői szerződésben foglalt több szolgáltatás esetén a felek megállapodhatnak, hogy a szüneteltetés kizárólag az Előfizető által kért szolgáltatásra terjedjen ki. Amennyiben a felek másként nem állapodnak meg, Szolgáltató az alábbiak szerint jár el.
 - a.) Ha az előfizető egy egyedi előfizetői szerződéssel több szolgáltatásfajtából álló csomagot vesz igénybe, a Szolgáltató valamennyi, az adott szerződéses jogviszonyban foglalt szolgáltatást szünetelteti.
 - b.) Ha az Előfizető és Szolgáltató között több egyedi előfizetői szerződés áll fenn, az internet szolgáltatást és az IPTV szolgáltatást is szüneteltetni fogja.
 - c.) Ha az Előfizető és a Szolgáltató között több egyedi előfizetői szerződés áll fenn, a szüneteltetés kizárólag arra a szerződésre vonatkozik, - az a.) és b.) alpontokban foglaltak figyelembe vételével - amelyre azt az Előfizető kifejezetten kéri. Ez esetben a szünetelés a többi egyedi előfizetői szerződést nem érinti, azokra hatása nincs.
- (4) A szüneteltetés a megfelelő nyomtatvány kitöltésével kérheti az Előfizető. A szüneteltetés időtartama alatt az Előfizető, amennyiben az adott egyedi előfizetői szerződéssel több szolgáltatásfajtából álló csomagot vesz igénybe a (3) bekezdés a.) pontja szerint, az esetben:
 - a.) ha a csomag tartalmaz IPTV szolgáltatást, úgy az IPTV ÁSZF-ben foglalt,
 - b.) ha a csomag nem tartalmaz IPTV szolgáltatást, úgy az Internet ÁSZF-ben foglalt szünetelési díjat köteles megfizetni.
- (5) A Szolgáltató az Előfizető kérésére történő szünetelés esetén az Előfizető által megjelölt időpontban - vagy ennek megjelölése hiányában a visszakapcsolási igény bejelentését követő 3 munkanapon belül - az adott előfizetői szerződésben foglalt valamennyi szolgáltatást visszakapcsolja. Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a Szolgáltató külön díjat nem számít fel. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, a Szolgáltató a Díjszabásban foglalt egyszeri díjat számít fel.

5.1.1 Szünetelés egyéb esetei

- (1) Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet továbbá:
 - a) Az előfizető a szüneteltetést legalább 15 nappal megelőző előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre - amely a naptári hónaponként az 1 napon nem haladhatja meg.
 - b) Előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén;
 - c) Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorrelhárítás, kábítószer kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.
- (2) Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre - ide nem értve az általános szerződési feltételekben meghatározott rendszeres karbantartást - vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles. Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat.

- (3) Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve hogy a szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.
- (4) A rendszeres karbantartás során a Szolgáltató azon technikai eszközeinek üzemképes állapotban tartásához szükséges munkálatokat végzi, amelyek a szolgáltatás minőségi célértékeinek elérését és időről időre szükséges megújítását célozza. E munkálatokat minden kedden 00:00 és 06:00 óra közötti időablakban lehet elvégezni, és a Szolgáltató azokról megkezdésüket megelőzően legalább 15 nappal korábban értesíti előfizetőit, ha az előreláthatóan szünetelést eredményező rendszeres karbantartási munkálatokra az itt megadott időablakon kívül kerül sor. A rendszeres karbantartás miatt kiesett időtartamok nem számítanak bele a Szolgáltató által vállalt éves rendelkezésre állási időbe.
- (5) Amennyiben a Szolgáltató Társszolgáltató hálózatának igénybe vételével nyújtja a szolgáltatást, a Társszolgáltató rendszeres karbantartási munkálatainak elvégzése miatt is előállhat a szolgáltatás szüneteltetése.

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 feltételei

5.2.1. Az előfizetői szolgáltatás korlátozása a Szolgáltató által

- (1) Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozása, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozása, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek megváltoztatására a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével jogosult, ha:
 - 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 csatlakoztat,
 - b.) az Előfizető a támogatott egyetemes előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja,
 - c.) az Előfizetőnek díjtarozása van, és ez a díjtarozás az ennek rendezésére történő felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is fennáll,
 - d.) az Előfizető fogyasztása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében jelen (2) pont bekezdésében vagy az Egyedi előfizetői szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget vagy adatmennyiséget.
- (2) Az igénybevétel felső korlátja - ha az egyedi előfizetői szerződés másként nem rendelkezik - egy adott számlázási időszakban bruttó 15.000.-Ft, azaz Tizenötezer forint. Amennyiben az Előfizető e felső korlát 80%-át eléri, úgy a Szolgáltató telefonhívással tájékoztatja őt erről a helyzetről, és figyelmezteti a túllépésből eredő lehetséges következményekre.
- (3) A Szolgáltató jogosult a szolgáltatást korlátozni, ha a rendelkezésre álló adatok, információ alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybe vétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény - így különösen a személyes adatok - vonatkozásában megtévesztette.
- (4) Ha az Előfizető az (1) bekezdés, vagy (2) bekezdés szerinti korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató köteles az Előfizető kérésétől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni. A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért köteles fizetni. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Amennyiben a szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.
- (5) A Szolgáltató köteles az Előfizető kérelmére újra biztosítani a szolgáltatást, ha a korlátozás indoka megszűnt, kivéve azon eseteket, melyek fennállása esetén a Szolgáltatót nem terheli

szerződéskötési illetve szolgáltatási kötelezettség az Eht. 118. § (4) alapján. A szolgáltató jogosult a szolgáltatás ismételt biztosításért a Díjszabásban megállapított díjat az Előfizetőnek felszámítani. A Szolgáltató - mint előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató - a híváskezdeményezés forgalmi szolgáltatást közvetítő szolgáltató megkeresése esetén is korlátozhatja az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatás igénybevételét, ha az (1) bekezdés b). és c). pontjaiban meghatározott feltételek az Előfizető által - a közvetítéválasztás bevezetésének és alkalmazásának feltételeiről szóló jogszabály szerint - választott közvetítő szolgáltató vonatkozásában állnak fenn.

- (6) Az (1) bekezdés b). és c.) pontjában meghatározott esetben a szolgáltatás korlátozása annak első 3 hónapjában csak olyan módon alkalmazható, ha az Előfizetőnek más szolgáltatóval elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele céljából fennálló előfizetői jogainak gyakorlását - így pl. ADSL lapú internet előfizetői hozzáférés igénybevételének lehetőségét- indokolatlanul nem akadályozza. A Szolgáltató nem köteles így eljárni abban az esetben, ha az Előfizető magatartása a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségeinek megszegésére irányul.
- (7) Amennyiben az Előfizető az IPTV szolgáltatást üzleti célokra használja, vagy azt nyilvánosság részére hozzáférhetővé teszi, illetőleg a vételezett műsorjeleket harmadik személyek számára továbbítja, (a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja) és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő tudomást szerez (pl. Médiaszolgáltató értesítése), úgy a Szolgáltató az IPTV Szolgáltatást az első bekezdés b) pontja alapján korlátozni fogja.
- Egyebekben a korlátozás foganatosításáról és mértékéről a Szolgáltató a körülmények mérlegelésével szabadon dönt.
- (8) A szolgáltatás korlátozása esetén a Szolgáltató korlátozás időtartamára a havidíj meghatározott, a nyújtott szolgáltatással arányos részét számíthatja fel az alábbiak szerint:
- | | |
|---|-----|
| a.) Önálló IPTV szolgáltatás korlátozásakor minden esetben: | 75% |
| b.) Szolgáltatáscsomag esetén, kizárólag az abban nyújtott IPTV szolgáltatás korlátozásakor:
az (1) bekezdés a.),b.) és c.) pontjában írt esetben: | 75% |
| az (1) bekezdés d.) pontjában írt esetben: | 85% |
- (9) Az (1) bekezdés a), b) és c) pontjában írt esetben történő korlátozás esetén a korlátozás időtartama alatt Szolgáltató kizárólag a Közszolgálati csomag igénybevételének lehetőségét biztosítja Előfizető számára.

5.2.2. A médiaszolgáltatás továbbításának felfüggesztése illetve megszüntetése a Médiatanács felhívása alapján

- (1) A Szolgáltató, mint műsorterjesztő az Mttv 188-189. §-ban foglalt kötelezettségénél fogva a Médiatanács által kibocsátott felhívás alapján a médiaszolgáltatás továbbításának felfüggesztésére illetve megszüntetésére kötelezhető. Szolgáltató a műorszolgáltató műsorának tartalmáért nem felelős.
- (2) Amennyiben a Médiatanács az Mttv 187. § (3) bekezdés e) pontjában meghatározott jogkövetkezményt alkalmazza am médiaszolgáltatóval szemben, a műsorterjesztő köteles - a határozat jogerőre emelkedését követően a Médiatanács által kibocsátott felhívás alapján -a határozat tárgyát képező médiaszolgáltatás terjesztését a felhívásban meghatározottak szerint megszüntetni.
- (3) Amennyiben ismételt jogsértés esetén a Médiatanács vagy a Hivatal az Mttv 187. § (3) bekezdés b)-d) pontjaiban meghatározott valamely jogkövetkezményt alkalmazza a médiaszolgáltatóval szemben, és a médiaszolgáltató a jogerős és végrehajtható, jogkövetkezményt tartalmazó határozatot a Médiatanács a vagy a Hivatal felszólítására nem teljesíti, a Szolgáltatót köteles -a határozat jogerőre emelkedését és a teljesítési határidő leteltét követően a Médiatanács által kibocsátott felhívás alapján- a határozat tárgyát képező médiaszolgáltatás terjesztését a felhívásban meghatározottak szerint felfüggeszteni.
- (4) Amennyiben az IPTV szolgáltatás csatornakiosztásában (ÁSZF 1. sz. Melléklet) szereplő médiaszolgáltatás a Médiatanács felhívása alapján a fentiek szerint felfüggesztésre vagy megszüntetésre kerül, ez nem minősül sem a Szolgáltató hibás teljesítésnek, sem az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi megszegésnek, sem pedig az Előfizető szerződés Szolgáltató által

jogellenes egyoldalú módosításnak. A médiaszolgáltatás továbbításának megszüntetésére kötelező felhívás esetén a szolgáltató a felhívásban megjelölt médiaszolgáltatás továbbítását a felhívásban foglalt időpontban megszünteti, az ÁSZF-et egyoldalúan módosítja, továbbá egyidejűleg az érintett szolgáltatás csomagok vonatkozásában a programcsomag összeállítást, csatorna kiosztást egyoldalúan saját hatáskörben jogosult módosítani. Előfizető erre hivatkozással nem élhet az 2.3.1 (7) (felmondás a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása esetén). 6.2, (számlareklamáció) 7.5 (kötbér, díjsökkenés) pontban foglalt jogaival, továbbá erre a körülményre hivatkozással egyéb kárigényt sem érvényesíthet a Szolgáltatóval szemben.

- (5) Az Előfizető a médiaszolgáltatás továbbításának a Médiatanács felhívására történt felfüggesztése esetén is köteles az esedékes előfizetési díjat a Szolgáltató részére megfizetni. A médiaszolgáltatás továbbításának Médiatanács felhívására történő felfüggesztése a Szolgáltató által vállalt rendelkezésre állási időben nem számít bele.

6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

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

6.1.1. A hiba bejelentése

- (1) A hibabejelentés az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem előfizetői szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a szolgáltatás csökkent minőségével vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos.
- (2) Az Előfizető, vagy az érdekkörében eljáró más személy a hibabejelentést
 - a.) a Szolgáltató ügyfélszolgálatán
 - b.) a Szolgáltató telefonszámán
 - c.) levélben, vagy
 - d.) az Egyedi előfizetői szerződésben megjelölt egyéb módon teheti meg.
- (3) A Szolgáltató a hibabejelentést nyilvántartásba veszi.
- (4) A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:
 - a.) az Előfizető értesítési címét, vagy más azonosítóját,
 - b.) az előfizető hívószámát vagy más azonosítót,
 - c.) a hibajelenség leírását,
 - d.) a hibabejelentés időpontját,
 - e.) a hiba okának behatárolására tett intézkedések és azok eredményét,
 - f.) a hiba okát,
 - g.) a hiba elhárításának módját, időpontját és eredményét vagy eredménytelenségét (annak okát),
 - h.) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.
- (5) A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrizni.
- (6) A hibabejelentő munkatársa a távbeszélőn érkezett hibabejelentés során a rögzített adatokat visszaolvassa, és közli a bejelentés számát. Az ügyfélszolgálatnál személyesen tett, illetve az írásban érkezett hibabejelentéseket a Szolgáltató iktatja.
- (7) 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, hó, nap, 4 órás időszak megadásával, amely 9 és 17 óra közé eshet), vagy
 - b.) a hiba vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

6.1.2 A hiba elhárítása

- (1) A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani. A vállalt hibaelhárítási célértéket az ÁSZF 4.4 pontja tartalmazza. Ennek megfelelően a hiba bejelentésétől a nem egyetemes szolgáltatást érintő hiba kijavításáig eltelt idő nem haladhatja meg a 72 órát.
- (2) Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (pl. hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlantulajdonos) hozzájárulása szükséges a fenti határidők meghosszabbodnak a hozzájárulás beszerzésének idejével, azonban a hozzájárulást a Szolgáltatónak az (1) bekezdés szerinti határidőn belül meg kell kérnie.
- (3) A Szolgáltató köteles a hiba elhárítását követően haladéktalanul értesíteni az Előfizetőt a hiba elhárításáról, valamint az értesítés módját és időpontját nyilvántartásba venni. A Szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.
- (4) A Szolgáltató a hibaelhárítással kapcsolatos valamennyi adatot a hibaelhárítástól számított egy éves elévülési időtartam végéig köteles megőrizni.
- (5) A Szolgáltató az (1) bekezdésben meghatározott hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel, a Szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget, illetve a hiba behatárolása és elhárítása során az Előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az Előfizetőre.
- (6) Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen az Előfizető helyiségében lehetséges és a Szolgáltató által a 6.1.1 (7) a.) pontja szerinti értesítésben az arra javasolt időpont az Előfizetőnek nem megfelelő, akkor a Szolgáltató által javasolt időponttól az Előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe.
- (7) Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás időpontjában a Szolgáltatót és az Előfizetőt megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására a rendelkezésre álló határidő a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.
- (8) Nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben az Előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételten bejelenti a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől számított 72 órán belül. Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől az Előfizető által tett ismételt hibabejelentésig eltelt időtartam.

6.1.3 A hibaelhárítás minősége

A Szolgáltató egyetemes távközlési szolgáltatás nyújtása esetén köteles a 97/2010. (III.31.) Korm. rendeletben foglalt követelményeknek eleget tenni, melynek célértékeit a 4.4 pont tartalmazza. Ezen minőségi célértékek a Szolgáltató egyetemes szolgáltatási területeire vonatkoznak, így azok biztosítását és a teljesülését az egyetem szolgáltatási terület tekintetében kell vizsgálni. A célértékek teljesítésének vizsgálati időszaka egy adott naptári év.

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

6.2.1 Az előfizetői panaszok kezelése

- (1) Előfizetői bejelentés az előfizetői panasz és a hibabejelentés.
- (2) Előfizetői panasz az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó, az előfizetői jogviszonyt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és nem minősül hibabejelentésnek.
- (3) Az Szolgáltató köteles az Előfizetőt az ügyfélszolgálatán közzétéve, internet honlapján, valamint az Egyedi előfizető szerződésben tájékoztatni arról, hogy az

- a.) előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat milyen feltételek szerint teheti meg a Szolgáltatónál, az egyes fogyasztóvédelmi szerveknél, illetve illetékes hatóságoknál,
 - b.) Ügyfélszolgálatához érkező egyes panaszokat mennyi időn belül fogja kivizsgálni, és a vizsgálat eredményéről mennyi időn belül értesíti az Előfizetőt,
 - c.) előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az Előfizető mely fogyasztóvédelmi szervekhez, hatóságokhoz vagy bírósághoz fordulhat.
- (4) Ha az Előfizetőnek az előfizetői szerződéssel vagy az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos reklamációja van, az ügyfélszolgálathoz kell fordulnia, A reklamációt személyesen vagy írásban lehet megtenni. Az eljáró szervezeti egység a reklamációt 30 napon belül kivizsgálja, és ennek eredményéről az Előfizetőt értesíti.
 - (5) 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 az Előfizetőnek átadni, egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan a (4) bekezdésben írtak szerint köteles eljárni.
 - (6) Az írásbeli panaszt a Szolgáltató harminc napon belül köteles írásban megválaszolni. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles.
 - (7) 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 Szolgáltató székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét.
 - (8) Az Előfizető - amennyiben vitatja a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását - a hírközlési hatósághoz, illetve a hatóságon belül fordulhat annak figyelembe vételével, hogy a hírközlési hatóságnak díjvita elbírálásra nincs hatásköre, arra az illetékes bíróság jogosult.
 - (9) A Szolgáltató az Előfizetőre (illetve felhasználóra) vonatkozó, a panasz elintézéséhez szükséges és ahhoz kapcsolódó adatokat (beleértve a számlázási és forgalmazási jogviták elintézéséhez szükséges adatokat is) akkor bocsátja a hatóság rendelkezésére, ha az Előfizető az eljárásban ügyfélként vesz részt, és a hatóság a megkeresésben nyilatkozik az adatkérés jogalapjáról és céljáról.

6.2.2 A díjreklamáció

- (1) Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, írásban vagy személyesen reklamációt nyújthat be az ügyfélszolgálathoz. A Szolgáltató a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és a panaszt legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést díjfizetés elmulasztására hivatkozva felmondani, feltéve hogy az Előfizető az esedékes nem vitatott, illetve a továbbiakban felmerülő nem vitatott díjakat határidőben megfizeti.
- (2) Ha az Előfizető a számla elleni reklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a szolgáltató nem utasítja el öt napon belül, a bejelentéssel érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a reklamációmegvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik. Lejárt befizetésű határidejű számlára benyújtott reklamációnak a fizetésre nincs halasztó hatálya.
- (3) Amennyiben a Szolgáltató számlázási rendszere zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja, a Szolgáltató akkor is jogosult a díj fizetés elmulasztására hivatkozva az előfizetői szerződést felmondani, ha az Előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be. A díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával akkor sem hosszabbodik meg, ha a Szolgáltató a bejelentést öt napon belül nem utasítja el.
- (4) Ha a Szolgáltató a díjreklamációnak hely ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül - az

Előfizető választása szerint - a díjkülönbözet 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.

- (5) Az Előfizető díjreklamációjának elutasítása esetén jogosult a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőség vizsgálatát kérni, vagy a Szolgáltató elutasításának kézhezvételét követő 30 napon belül - a Szolgáltató egyidejű értesítése mellett-bírószághoz fordulhat.
- (6) Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díjösszeget vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt.
- (7) Amennyiben a díjreklamációval kapcsolatos vizsgálat megállapítja, hogy az Előfizető által használt végberendezés nem rendelkezik megfelelőségi jelöléssel, és az egyéb vizsgálati eredmények a túlszámlázás lehetőségét kizárták, a Szolgáltató a reklamációt az Előfizető kérelmének elutasításával lezárja, mivel a nem szabványos végberendezés használata túlszámlázást okozhat.
- (8) Az Előfizetőnek a Szolgáltató vizsgálati eredményeit is tartalmazó értesítés kézhezvételét követően 30 nap áll rendelkezésre ahhoz, hogy írásban bejelentsen:
 - a.) nem fogadja el a szolgáltatónak a számla helyességre vonatkozó bizonyítékait, illetve,
 - b.) a vizsgálat eredményeinek megfelelő, a következő esedékes számlán szereplő összeget, mely az esetleges késedelmi kamatokat is tartalmazza, a számlán feltüntetett határidőig nem egyenlíti ki.E bejelentés, illetve a tartozás megfizetésének elmaradása esetén a Szolgáltató, - a díjtartozásra vonatkozó szabályok egyidejű alkalmazása mellett - a tartozás behajtása érdekében peres eljárást kezdeményezhet.
- (9) Ha az Előfizető a reklamált havi számlát követően esedékes díjakat sem egyenlíti ki, akkor a díjmegfizetés elmaradása esetére vonatkozó eljárás szerint - feltéve, hogy a szolgáltatás korlátozásának feltételei fennállnak, - a Szolgáltató az Előfizető kimenő forgalmát a reklamáció jogerős elbírálásáig korlátozhatja.
- (10) Ha az előfizető egy már befizetett számla összege ellen reklamál - erre az Eht. 143. § (2) bekezdésében foglaltakra tekintettel csak a számla teljesítését követő egy éven belül van lehetősége -, és ha a reklamáció megalapozott, akkor a Szolgáltató a tévesen felszámított összeget a fizetési határidőtől számított kamatokkal együtt köteles visszafizetni az Előfizető részére.
- (11) A Szolgáltató a számlapanasz kivizsgálását elsősorban a telefonközpont és a számlázási rendszer adatainak felülvizsgálatával, elemzésével végzi. A hálózat, a nyomvonal és a végpont vizsgálatára abban az esetben kerül sor, ha vonallopás gyanúja miatt indokolt.
- (12) Az Előfizető kérésére a Szolgáltatónak biztosítania kell, hogy az Előfizető a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

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

6.3.1 Az előfizetői szolgáltatás késedelmes vagy hibás teljesítésének esetei

- (1) A szolgáltató az előfizetői szolgáltatás alábbiak szerinti késedelmes vagy hibás teljesítése esetén köteles kötbér fizetésére:
 - a.) Ha az előfizető szolgáltatás nyújtását nem kezdi meg az ÁSZF 2.3 pont (1) bekezdésében meghatározott határidőig.
 - b.) Ha az átírást az alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő kérelem beérkezését követő 15 napon túli időpontban teljesíti.
 - c.) Ha az áthelyezés iránti igénybejelentést elfogadja, de
 - ca) azt az ÁSZF-ben meghatározott határidőn, 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 beérkezéstől számított 3 hónapon belüli időpontig nem teljesíti,
- cb) az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában a fenti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentéssel egyidejűleg megjelölte az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját - amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 3 hónapot, - és ezt a határidőt nem tartja be.
- d.) Ha a hibabejelentés kezelésére az ÁSZF 6.1.1 (5) pontjában, és a hiba elhárítására az ÁSZF 6.1.2 (1) pontjában meghatározott határidőt túllépi.
- e.) Ha az Eht. 137. § (1) vagy (3) bekezdésében foglalt bármely okból a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást korlátozta, és a korlátozás nem szünteti meg az Előfizető erre irányuló kérésétől számított 72 órán belül annak ellenére sem, hogy a korlátozás okának megszűnéséről hitel érdemlően tudomást szerzett.
- (2) Az (1) bekezdés d.) pontja tekintetében nem jelenti az előfizető szerződés hibás teljesítését, ha
- a.) az előfizetői szolgáltatás hibás működését a szolgáltatás hozzáférési pontra csatlakozó előfizetői végberendezés, illetve a nem Szolgáltató által kiépített hálózati szakasz valamely jellemzője okozta,
- b.) a hibajegy lezárására a hiba Szolgáltató általi elhárítását követően azért nem kerülhet sor, mert ahhoz az Előfizetői a hibátlan működés tesztelése miatt nem járul hozzá.
- c.) a hibaként bejelentett hiányosság az előfizetői szolgáltatás jellegére tekintettel az ellenérték fejében igénybe vett előfizetői szolgáltatások rendeltetésszerű használatát nem korlátozta,
- d.) a hibát bizonyíthatóan az Előfizető gondatlan vagy szándékos magatartása okozta,
- e.) a hiba az előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakozó előfizetői tulajdonú, vagy az Előfizető által kiépített vagy üzemeltetett hálózatban keletkezett, vagy a hibát az ilyen hálózat okozta,
- f.) a hibát nem a Szolgáltató tulajdonában, üzemeltetésében vagy karbantartásában álló végberendezés okozta,
- g.) a hibát, típusengedélyes vagy megfelelőségi jelzéssel nem rendelkező végberendezés okozta, feltéve hogy a berendezést nem a Szolgáltató biztosította,
- h.) a hibát a végberendezés nem rendeltetésszerű használat okozta,
- i.) az Előfizető a hiba elhárításában az általában elvárható módon nem működött közre, így különösen, amennyiben a hibaelhárítást akadályozta, vagy amennyiben a hibaelhárítás lehetőségét az érintett ingatlanon nem biztosította, feltéve, hogy a hiba elhárításához az ingatlanra történő bejutás szükséges.
- (3) A késedelmes vagy hibás teljesítés esetén az Előfizetőt az ÁSZF jelen fejezetében írt esetekben és az ott meghatározott feltételek szerint kötbér illeti meg. Ebben az esetben Előfizető számára a Szolgáltató a kötbért az Előfizető külön igénybejelentése nélkül megfizeti.
- (4) Amennyiben az Előfizetőt a Szolgáltató hibás vagy késedelmes teljesítése miatt kár érte, azonban az ÁSZF rendelkezései szerint kötbér nem illeti meg, vagy álláspontja szerint az igazolt kára az e fejezetben meghatározottak szerint számított kötbér mértékét meghaladja, kártérítési igényét a Szolgáltató számára írásban be kell jelentenie. Ez esetben a Szolgáltató kialakítja a kárigénnyel kapcsolatos álláspontját, arról az Előfizetőt értesíti, és az ez esetben követendő eljárásra a jelen ÁSZF 6.6 pontjában írtak irányadók.
- (5) Az előfizetői szolgáltatás késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt hasznot nem. A vagyonban okozott kár alatt azt az értéket kell érteni, amellyel az Előfizető meglévő vagyona a szolgáltató károkozása következtében csökken. Nem kell a Szolgáltatónak megtéríteni a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az adott helyzetben elvárható.
- (6) 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 adott helyzetben el várható.

- (7) Az előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, mely időtartamot a késedelem, illetve a hibás teljesítés esetén azok bekövetkezését követő napjától kell számítani.

6.3.2 A kötbér mértéke és megfizetésének módja

- (1) A kötbér a nem szerződésszerű teljesítés esetére kikötött pénzösszeg, a szerződés teljesítését biztosító mellékkötelezettség.
- (2) Amennyiben a jelen ÁSZF alapján bármelyik fél kötbér fizetésére köteles, és a kötbérosszeg meghatározásának alapja az előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő valamely díj, úgy ez alatt a díj Egyedi előfizetői szerződésben vagy a Díjszabásban feltüntetett bruttó összege értendő.

6.3.2.1 Kötbér az előfizetői szolgáltatás nyújtásának késedelme miatt

- (1) Az ÁSZF 2.4 pont (1) bekezdésben meghatározott határidők elmulasztása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után a belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.
- (2) Amennyiben az előfizetői szerződésben foglalt határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést rendes felmondással megszünteti az ÁSZF 2.3 (5) bekezdése alapján, a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig a (1) bekezdés szerinti kötbér felét köteles megfizetni.

6.3.2.2 Kötbér az átírás teljesítésének késedelme miatt

Amennyiben a Szolgáltató az átírást az ÁSZF-ben vállalt határidőn belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni, melynek összegét minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

6.3.2.3 Kötbér az áthelyezés teljesítésének késedelmi miatt

- (1) A helyhez kötött szolgáltatások esetén az Előfizető áthelyezési igényére az előfizetői hozzáférési pontot a Szolgáltató köteles a földrajzi szolgáltatási területén belül áthelyezni.
- (2) Amennyiben a Szolgáltató a hiánytalan áthelyezési igény beérkezését követően a teljesíthetőség érdekében szükséges vizsgálatot elvégezte, és az áthelyezési igénybejelentést ennek eredményeképpen elfogadta úgy
 - a.) az áthelyezést az ÁSZF-ben meghatározott határidőn, 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 beérkezéstől számított 3 hónapon belüli időpontban teljesíti, vagy
 - b.) amennyiben az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, úgy megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 3 hónapot.
- (3) A (2) bekezdés a.) és b.) pontjaiban meghatározott határidők be nem tartása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

6.3.2.4. Kötbér a hibabejelentés kezelése és a hibaelhárítás késedelme miatt

- (1) A szolgáltató kötbér fizetésére köteles
 - a.) a 3.1.1. pont (7) bekezdése szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig,
 - b.) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra.
- (2) A kötbér mértéke a vetítési alap
 - a) kétszerese az (1) bekezdés a) pontja szerinti esetben,

- b) négyszerese az (1) bekezdés b) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni,
 - c) nyolcszorosa a (1) bekezdés b) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni.
- (3) A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap
- a) a hiba bejelentését megelőző hat hónapra az Előfizető által az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg,
 - b) hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén annak teljes időtartama alatt, az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összeg,
 - c) ha a hiba bejelentését megelőzően az Előfizető az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban díjat még nem fizetett, akkor a havi előfizetési díj alapján egy napra vetített összeg.
- (4) Az Előfizetőt nem illeti meg kötbér ha,
- a.) a hibát az ÁSZF-ben írtak szerint nem jelentették be,
 - b.) a hibát a Szolgáltató a bejelentést követően a hiba elhárítására a 6.1.2 pont (1) bekezdésben meghatározott időtartam alatt elhárította,
 - c.) a javítás elhalasztását az Előfizető kérte,
 - d.) a hibát vis maior helyzet idézte elő.

6.3.2.5 Kötbér a korlátozás késedelmes megszüntetése miatt

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

6.3.2.6 A kötbér teljesítése

- (1) Az Előfizetőt az ÁSZF alapján megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes.
- (2) A Szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségének a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás vagy a szerződés megszűnésétől számított 30 napon belül - az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről és a kötbér teljesítésének módjáról szóló tájékoztatással együtt - köteles eleget tenni. A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy
 - a.) a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az Előfizető egyenlegén jóváírja,
 - b.) az előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben, jelenlévők esetében az ügyfélszolgálaton, amennyiben a Szolgáltató az Előfizetői szükséges adataival rendelkezik banki átutalással, egyéb esetben postai úton fizeti meg.
- (3) A (2) bekezdés b.) pontjában foglalt postai úton vagy banki átutalással történő kifizetés esetében a Szolgáltató a fizetendő kötbérből levonhatja a postai úton történő kifizetés vagy a banki átutalás igazolható költségét.

6.4 Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálás ideje

- (1) A Szolgáltató az Előfizetők és felhasználó részére értékesítési és ügyfélszolgálati pontokat továbbiakban: ügyfélszolgálat) működtet, amely helyét és nyitvatartási idejét az ÁSZF 1.2 pontja tartalmazza.
- (2) Az ügyfélszolgálatok nyitvatartási ideje alatt a Szolgáltató díjmentes telefonos információs szolgálatot működtet.

- (3) Az Előfizető díjreklamációjának elutasítása esetén jogosult a területileg illetékes hírközlési hatóság vizsgálatát kérni, vagy a Szolgáltató elutasításának kézhezvételét követő 30 napon belül - a Szolgáltató egyidejű értesítése mellett - a Polgári Perrendtartás szerint hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat.
- (4) A Szolgáltató székhelye szerinti illetékes bíróság adatai:
Hatvani Városi Bíróság
3000 Hatvan, Kossuth tér 7.
+36 37 341 247

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

7.1 Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételére vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használtára vagy időtartamra vonatkozó bármely követelmény, a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettsége is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj

7.1.1 Az előfizetői szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokért fizetendő díjak

- (1) Az előfizetői szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokért általában:
 - a.) egyszeri díjat,
 - b.) havi előfizetési díjat,
 - c.) díjsomagba tartozó díjat,
 - d.) egyéb szolgáltatási díjat kell fizetni.
- (2) A részletes díjszabást az ÁSZF 2.1, 2.2 számú mellékletei (a Díjszabás) tartalmazzák. Az olyan berendezés vagy szolgáltatás díját, amelyre a Díjszabás díjtételt nem tartalmaz, a Szolgáltató estenként állapítja meg. A havi előfizetési díjak és az előfizetési díj jellegű díjak, illetve az előre fizetéses szolgáltatások díja előre, az egyszeri és a forgalmi díjak pedig utólag esedékesek.

7.1.2 Egyszeri belépési díj

- (1) A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás nyújtásának megkezdésekor egyszeri díjat felszámítani. Hasonló szolgáltatások esetén a szolgáltató akkor jogosult eltérő belépés díjat alkalmazni, ha azt a szolgáltatás nyújtása vagy igénybevételének körülményei, különösen az időtartam, a hozzáférési hely, illetve más igénybe vett szolgáltatások indokolják. A belépési díjből adott kedvezmény nem alkalmazható oly módon, hogy az Előfizetők, szolgáltatók és szolgáltatások közötti szabad választását befolyásolja, gátolja.
- (2) Az egyszeri díjat az előfizetői hozzáférési pont bekapcsolásáért az Előfizetőnk a Szolgáltató egy adott Egyedi előfizetői szerződés esetében egyetlen alkalommal jogosult felszámítani.
- (3) Amennyiben az Egyedi előfizetői szerződés megszűnik, majd a Szolgáltató és az Előfizető új Egyedi előfizetői szerződést köt, az egyszeri díj ismételt felszámítható.

7.1.3 Havi előfizetési díj

- (1) Az előfizetési díj minden - olyan forgalomtól független - díj, amelyet a szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatás előfizetői hozzáférési ponton keresztül való igénybevételének lehetőségéért, vagyis a szolgáltatás rendelkezésre állásáért számít fel - általában havi gyakorisággal - az Előfizetőnek. Az előfizetési díj a végberendezések bérleti díjait, illetve azok árát nem tartalmazza.
- (2) Az alkalmi állomásért - ha felek nem a létesítés költségeinek megfizetésében állapodnak meg - az állandó üzemű állomásra megállapított előfizetési díj jár. Az egy hónapnál rövidebb idegig üzemben levő alkalmi állomásért is az egész havi előfizetési díjat kell fizetni.

7.1.4 A díjsomagokra vonatkozó általános szabályok

- (1) A Szolgáltató jogosult díjsomagok kialakítani, melyek lényege, hogy a csomagdíjat az abban foglalt alap és hozzá kapcsolható kiegészítő szolgáltatások díjainak összegétől eltérő - általában alacsonyabb - mértékben határozza meg, a csomagban foglalt szolgáltatások összetétele, számossága, az egyes szolgáltatások díjai, valamint a szolgáltatások igénybe vételének egyes feltételei, mint díjképző elemek együttes figyelembe vételével.
- (2) A szolgáltató jogosult továbbá arra is, hogy akciók keretében vagy üzleti megfontolásból végleges ajánlatként egyes, a Díjszabásban leírt csomagokhoz képest további kedvezményeket biztosítson, vagy kedvezményes díjsomagokat alakítson ki.
- (3) A díjsomag lehet:
 - a.) egyetemes, vagy
 - b.) kereskedelmi díjsomag.
- (4) A Szolgáltató jogosult arra, hogy a díjsomag struktúráját időről időre, felülvizsgálja azaz:
 - a.) új díjsomagok vezessen be, illetve meglévő díjsomagjait az Eht. 132. § (2) bekezdésében írott okok fennállása esetén, azaz
 - aa) az egyedi előfizetői szerződésben vagy általános szerződési feltételekben foglalt hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását;
 - ab) ha azt jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja, vagy
 - ac) ha azt a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja, illetve az irányadó eljárási rend szerint
 - b.) módosítsa,
 - c.) az értékesítésből kivezesse, majd
 - d.) megszüntesse.
- (5) Több vonal-előfizetéssel rendelkező Előfizető minden vonalára jogosult - akár vonalanként különböző - díjsomagot előfizetni. Az Előfizető a díjsomagra vonatkozó igényét írásban, telefonon és e-mailen keresztül juttathatja el a Szolgáltatónak. A díjsomagra előfizetéses az Egyedi előfizetői szerződés megkötésével, a díjsomag váltás módosításával történik.
- (6) Amennyiben Szolgáltató egyes díjsomagok értékesítését meg kívánja szüntetni, azt az ÁSZF módosításával teheti. A Díjszabás elkülönítve tartalmazza az értékesítés alatt álló, valamint az értékesítésből kivont díjsomagok leírását. Amennyiben egy díjsomag értékesítése megszűnik, az Előfizető az ÁSZF e módosításának hatályba lépésétől számított 6 hónapon belül a megszűnő díjsomag helyett a Szolgáltató bármely más díjsomagját választhatja, és abba szabadon, hátrányos következmények nélkül átléphet. Amennyiben azonban erre vonatkozóan sem önként, sem Szolgáltató felszólítására nem tesz nyilatkozatot, a hatodik hónap eltelte után Szolgáltató az Előfizetőt az egyetemes díjsomagba sorolhatja. Miután a díjsomagban Előfizető nem marad, a Szolgáltató azt a Díjszabásból való törléssel megszünteti.

7.1.5 A szolgáltatáscsomagokra vonatkozó általános szabályok

- (1) A Szolgáltató jogosult arra, hogy a szolgáltatási jogosultsága körébe tartozó több szolgáltatást, így például internet és IPTV szolgáltatását összevontan értékesítsen. Ebben az esetben a szolgáltatáscsomag díja összességében általában kedvezőbb, mint az összevontan értékesített szolgáltatások díjainak egyenkénti összege.
- (2) A Szolgáltató által értékesített szolgáltatáscsomagok kizárólag együttesen vehetők igénybe (egy szolgáltatásonként). Az előfizető kizárólag új előfizetői szerződés keretén belül módosíthatja az igénybevett szolgáltatások körét.
- (3) Az Előfizetői által igénybe vehető szolgáltatáscsomagok leírása és díjszabás a 2.2 sz. mellékletben található.

7.1.6 A díj- és szolgáltatáscsomag-váltás feltételei

- (1) Új előfizetői hozzáférési pont létesítése esetén a díjsomag választás a létesítésre vonatkozó Egyedi előfizetői szerződésben történik, és a választott díjsomag szerinti díjazás a

- bekapcsolás napjával kezdődik. A Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére az előfizetői jogviszony teljes tartama alatt a szabad díjcsomag váltást, a jelent pont rendelkezései szerint.
- (2) Díjcsomag-váltás során az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások köre és az előfizetői hozzáférési pont egyéb, az előfizetői szerződésben meghatározott jellemzői-ide nem értve, ha a díjcsomag-váltás valamely lényeges műszaki jellemző pl. névleges vagy garantált sebesség megváltoztatásával jár együtt - nem változnak.
 - (3) Szolgáltatás csomag váltás során az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások köre megváltozik (bővül vagy szűkül).
 - (4) A díj és a szolgáltatáscsomag-váltás esetében a lefelé váltás, olyan díj és szolgáltatáscsomagra történő váltást jelent, amelynek a havi előfizetési díja alacsonyabb, mint az addig igénybevett csomag havi előfizetési díja. A felfelé váltás olyan csomagra történő váltást jelent, amelynek a havi előfizetési díja magasabb, mint az addig igénybevett csomagé volt.
 - (5) Határozatlan idejű szerződés esetében a csomag felfelé váltása külön feltétel nélkül lehetséges. Határozatlan idejű szerződések esetében a csomag lefelé váltásának feltétele a Díjszabásban meghatározott díjcsomag, szolgáltatáscsomag váltási díj megfizetése.
 - (6) Határozott idejű szerződés esetében a csomag felfelé váltása külön csomagváltási díj megfizetése nélkül lehetséges, azzal a feltétellel, hogy a csomagváltás aktiválásától a határozott idejű kötelezettségvállalás ideje újraindul, a csomagváltással igénybevett csomagra vállalt határozott időtartammal meghosszabbodik a határozott idő. Abban az esetben, ha az eredeti csomagra vállalt határozott időtartam hosszabb, mint a csomagváltással igénybevett csomagra vállalt határozott időtartam, akkor az eredeti csomagra vállalt határozott időtartam érvényes az adott jogviszonyra.
 - (7) Határozott idejű szerződés esetében a csomag lefelé váltása a Díjszabásban foglalt csomagváltási díj megfizetésével lehetséges, abban az esetben, ha a csomagra vállalt határozott időtartam 75%-a már eltelt. Határozott idejű szerződés esetén a csomag lefelé váltásának további feltétele, hogy a csomagváltás aktiválásától a határozott idejű kötelezettségvállalás ideje újraindul, a csomagváltással igénybevett csomagra vállalt határozott időtartammal meghosszabbodik a határozott idő. Abban az esetben, ha az eredeti csomagra vállalt határozott időtartam hosszabb, mint a csomagváltással igénybevett csomagra vállalt határozott időtartam, akkor az eredeti csomagra vállalt határozott időtartam érvényes az adott jogviszonyra.
 - (8) A csomagváltásra vonatkozó kérelmet a Szolgáltatóhoz személyesen, telefonon, írásban, e-mailben be lehet jelenteni. Amennyiben az Előfizető jelzi díjcsomag módosítási igényét, a (2) bekezdés alapján a Szolgáltató a következő 5 munkanapon, vagy lényeges műszaki jellemző megváltozása esetén 30 napon belül teljesíti azt. A választott díjcsomag szerint számlázást a Szolgáltató az új díjcsomag aktiválásának napjától teljesíti. A díjcsomag módosítást Szolgáltató ráutaló magatartással létrejötnék tekinti, amennyiben telefonon választott díjcsomag szerinti díj számlázásnak megkezdésétől Előfizető a szolgáltatást igénybe veszi. A telefonon történő díjcsomag módosítás teljesítését Szolgáltató visszaigazolja.
 - (9) A többi választható kereskedelmi díjcsomag igénybevételét Szolgáltató meghatározott feltételekhez köti, melyeket az egyes díjcsomagok leírása tartalmazza.
 - (10) Szolgáltató ügyfeleit a kereskedelmi díjcsomagok választásából díjtarozás esetén, a díjtarozás rendezéséig kizárja. Szolgáltató jogosult az ügyfél kereskedelmi díjcsomagra vonatkozó igényét visszautasítani, amennyiben a díjcsomag igénylésre vonatkozó feltételeknek az ügyfél kérelme nem felel meg. Ilyen esetben az ügyfél a szolgáltatást csak az egyetemes díjcsomag szerinti feltételekkel veheti igénybe.
 - (11) A kereskedelmi díjcsomagok által biztosított kedvezményeket-amennyiben a Díjcsomag erre vonatkozóan speciális rendelkezést nem tartalmaz, csak a Szolgáltató egyetemes szolgáltatási területéről a Szolgáltató által indított és a Szolgáltató egyetemes szolgáltatási területén általa végződött hívásokra lehet igénybe venni.
 - (12) Kereskedelmi díjcsomagok előfizetői a meglévő díjcsomagjuk helyett bármely más, a Szolgáltató Díjszabása szerint választható (az értékesítésből nem kivezetett) díjcsomagra bármikor (a más díjcsomag választása során tett hűségnyilatkozat hatálya alatt is) áttérhetnek.

- (13) Ha a díjcsomagot igénybevevő előfizető személye átírással irányuló kérelem révén megváltozik, az átvevő előfizetőnek a szerződésmódosítás keretében kell nyilatkoznia a díjcsomag igénybevételéről.
- (14) Szolgáltatáscsomag-váltás során az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások köre megváltozik (bővül vagy szűkül).
- (15) Az utólagos megbízás 2.3.2.4 pont szerinti szabálya a díj és szolgáltatáscsomag váltással megvalósuló szerződésmódosításra (az elállási jog kivételével) is irányadó.

7.1.7 A számla tartalma

- (1) Előre fizetett díjú előfizetői szolgáltatások kivételével a Szolgáltató az előfizető részére küldött számlában az előfizető által fizetendő díjakat szolgáltatásonkénti bontásban köteles feltüntetni.
- (2) A számlában fel kell tüntetni a díjazás időszakokat és a kedvezményeket is.
- (3) A számla előállításakor a Szolgáltató a számla végösszegét függetlenül a fizetés módjától forintra kerekíti a matematika szabályai szerint.
- (4) Szolgáltató a szolgáltatásaihoz kapcsolódóan az Előfizető részére közvetített szolgáltatást is nyújthat, ilyen esetben a közvetített szolgáltatás tényét a számlában egyértelműen feltünteti.

7.1.8 A számla megküldése

- (1) A (2) bekezdésben írt kivételekkel a Szolgáltató számlázási időszaka a naptári hónap első nap 0:00 órájától az utolsó nap 24:00 órájáig tart (tárgyhónap).
- (2) A szolgáltató az esedékes számlát tárgyhónap első-ötödik napja között állítja melynek fizetési határideje 8 nap.
- (3) Amennyiben a számla ellenértéke a lejárat utáni harmadik munkanapon sem érkezik meg a szolgáltatóhoz, úgy a szolgáltató jogosult a szolgáltatást szüneteltetni. A számla lejártát követő 15. napon a szolgáltató figyelmeztető SMS üzenetet vagy írásbeli vagy web-en megjelenített felszólítást küld az előfizető szerződésben megadott elérhetőségére. Amennyiben a késedelem eléri a 20 napot, a szolgáltatás automatikusan kikapcsolásra kerül. A szolgáltatás szüneteltetése nem mentesíti az előfizetőt a havidíj fizetése alól.
- (4) A Szolgáltató a tárgyhóban fel nem számított vagy tévedésből be nem szedett díjat és szerelési költséget az esedékesség napjától számított egy éven belül számlázhatja.
- (5) A Szolgáltató a számlát tárgyhónap első napján az ügyfél által igényelt, a szerződésben rögzített (postai csekk vagy elektronikus) úton küldi meg az Előfizető részére.

7.1.9 Díjtartozás esetén alkalmazandó eljárás

- (1) Ha az Előfizető a számla összegét a fizetési határidőig nem egyenlíti ki, akkor az esedékességet követően a Szolgáltató egy telefonhívással vagy e-mail üzenettel felhívja a figyelmet a késedelemre, és egyben tájékoztatja a díjtartozás további fennállásának következményeiről.
- (2) A Szolgáltató a díjtartozással rendelkező Előfizetőknek írásbeli fizetési felszólítást küld, és a felszólítás eredménytelensége esetén kárának enyhítése céljából jogosult az Előfizető forgalmának korlátozására.
- (3) Amennyiben az ügyfél igazolja tartozása kiegyenlítését, ügyfélszolgálati irodában személyesen, vagy faxon a 37/999-699-es számon, vagy e-mail-ben wireless@global-line.hu címen, a Szolgáltató két munkanapon belül visszakapcsolja az állomást.
- (4) Ha az Előfizető az automatán valótlán befizetés adatokat közöl, a Szolgáltató jogosult a bizalmi kezeléssel 6 hónapra kizárni és a továbbiakban csak ténylegesen beérkezett befizetéseket figyelembe venni.
- (5) A Szolgáltató jogosult a késedelmes befizetésből származó költségeit az Előfizetőre áthárítani, és azokat a következő számlán kiszámlázni, ezek lehetnek: ajánlott levéllel történő felszólítás és a tértivevényes felmondás, továbbá az egyirányú korlátozásból való visszakapcsolás díjszabásában köztett költsége. Szolgáltató jogosult díj tartozás esetén az előfizető adatait harmadik félnek adóság kezelés céljából rendelkezésre bocsátani.

7.2 Díjfizetési módok

- (1) A számla összegét a számlán feltüntetett határnapig kell kiegyenlíteni.
- (2) Az előfizetési díjat tartalmazó számlát banki átutalással, illetve személyesen bármely a szolgáltató számláját vezető pénzügyintézetben is rendezni lehet.

7.3 Késedelmi kamat

- (1) A Szolgáltató jogosult évi 20%-os mértékű késedelmi kamat felszámítására abban az esetben, ha az Előfizető a számlán feltüntetett időpontig a számla összegét nem fizeti meg.
- (2) A késedelmi kamatfizetési kötelezettség kezdő napja a számlán feltüntetett befizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg az Előfizető a számlát nem fizeti be. A kamatfizetési kötelezettség akkor is beáll, ha a kötelezett késedelmét kimentí.

7.4 Díjmódosítás

- (1) A Szolgáltató az ÁSZF-ben rögzített előfizetői szolgáltatások díjait egyoldalúan kizárólag az ÁSZF 9.2.1 pontjának szabályai szerint módosíthatja. A Szolgáltató ettől eltérően bármely előfizetői szerződés esetében bármikor módosíthatja díjait, ha a díjmódosítás kizárólag díjcsökkentés formájában történik.
- (2) A Szolgáltató az (1) pontban foglaltakon túl egyoldalúan abban az esetben módosíthatja díjait, amennyiben az Egyedi előfizetői szerződés kifejezett rendelkezése arra lehetőséget ad. Az Egyedi előfizetői szerződésben-amennyiben az Előfizető az nyilatkozatával elfogadja - az alábbi díjemelési lehetőségek építhetők be:
 - a.) a Szolgáltató naptári évente egy alkalommal, legfeljebb a KSH által a megelőző naptári évre közzétett éves fogyasztói ár-index mértékével emelheti meg a Díjszabásban, vagy az Egyedi előfizetői szerződésben meghatározott egyes szolgáltatások díjait.
 - b.) amennyiben az előfizetői szolgáltatás részeként vagy azzal kapcsolatban a Szolgáltató közvetített szolgáltatást is nyújt, és ennek a közvetített szolgáltatásnak az Előfizetőt érintő mértéke pontosan rögzített, vagy pontosan meghatározható, e közvetített szolgáltatás díjának emelkedése esetén annak mértékéig az előfizetői szolgáltatás díja emelhető.
- (3) A Szolgáltató előzetes megállapodás hiányában is módosíthatja díjait, ha azt a jogszabályok változása, vagy hatósági, bírósági határozatok végrehajtás indokolja.
- (4) A (2) és (3) bekezdésben foglalt díjemelés Előfizető által történő elfogadása ráutaló magatartással is történhet.

7.5 Az akciók és akciós díjak elérhetősége

- (1) A Szolgáltatónak jogában áll az ÁSZF rendelkezései, valamint a jogszabályok keretei között az értékesítést elősegítő, avagy a meglévő Előfizetőik megtartását célzó akciókat szervezni. Az akciók során a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatások nyújtásának ÁSZF-ben meghatározott feltételeihez képest az ilyen módon elért potenciális vagy meglévő Előfizetők számára kedvezményeket nyújt.

A Szolgáltató a nyújtott kedvezményeket általában határozat idejű Egyedi előfizetői szerződések megkötéséhez kapcsolja. A kedvezményeket, azok pontos mértékét és egyéb, a felek szempontjából fontosnak tartott jellemzőit az egyedi előfizetői szerződések tartalmazzák.
- (2) A Szolgáltató jogosult arra, hogy az akcióban történő részvétel feltételeit az ÁSZF rendelkezéseitől eltérően- az azt igénybe vevő Előfizető részére azonban összességében előnyösen - határozza meg. A Szolgáltató az akció ideje alatt is köteles az Előfizetővel az ÁSZF-ben foglalt feltételeknek megfelelő Egyedi előfizetői szerződést kötni, ha az Előfizető
 - a.) az akcióban meghirdetett feltételeknek nem felel meg, vagy
 - b.) abban nem kíván részt venni.
- (3) A kedvezményes feltételek nem tekinthetők a Szolgáltató állandó ajánlatának, azokat az Előfizetői a meghirdetett időtartamon belül létrejött Egyedi előfizetői szerződés keretében vehetik igénybe, erre tekintettel a Szolgáltató az akció feltételit nem köteles az ÁSZF-be beemlíteni, a hatóság részére megküldeni, vagy az ÁSZF módosítás szabályainak megfelelően közzétenni.

- (4) Az akcióban az Előfizetők számára nyújtott kedvezményeket a Szolgáltató tetszőlegesen alakítja ki, azonban azok legfontosabb elemeiről az akció meghirdetésekor a megcélzott előfizetői csoportot tájékoztatni kell. A leggyakoribb kedvezmények, illetve akciós előnyök lehetnek:
 - a.) a nem akciós díjakhoz mérten alacsonyabb belépési vagy havidíj, állandó díjkülönbözet vagy díjarány alkalmazása,
 - b.) egyes díjelemek elengedése vagy csökkentése,
 - c.) több szolgáltatás csomagban történő megvásárlásához kapcsolt árengedmény,
 - d.) egyéb díjkedvezmény,
 - e.) egyébek.
- (5) Amennyiben a Szolgáltató az akció során jelen ÁSZF-ben meghatározott egy vagy több díjelem tekintetében alacsonyabb díj biztosítására vállalt kötelezettséget, majd olyan általános díjemelést hajt végre, amely az akciós egyedi előfizetői szerződések díjait is érinti, az Előfizetőnek joga van az Egyedi előfizetői szerződést az Eht. 132. § (5) bekezdése alapján felmondani. Nem illeti meg Előfizetőt ez a jog akkor, ha az akciós feltételek között a Szolgáltató a nem akciós díjakhoz képest állandó díjkülönbözet vagy díjarány alkalmazását vállalta, és a díjmelés következtében a kedvezmény mértéke nem csökken.
- (6) A Szolgáltató az akciós díjcsomaggal rendelkező szolgáltatásra vonatkozó átírási kérelmet halasztott hatályú fizetés esetén csak akkor teljesíti, ha valamennyi hátralévő részletet az Előfizető egy összegben megfizet. A Szolgáltató jogosult korlátozni az átírási kérelem körét oly módon, hogy arra csak abban a körben kerülhessen sor, amely kör az akció feltételeinek megfelel.
- (7) A Szolgáltató jogosult az igénylőt az akcióban való részvételtől kizárni, ha nem felel meg az akciós feltételeknek.
- (8) Akció keretében megkötött Egyedi előfizetői szerződést a Szolgáltató jogosult az ÁSZF rendelkezései szerint megkötött szerződésként kezelni a szerződés teljes időtartamára vonatkozóan, ha utóbb kiderül, hogy az igénylő az igény beadásakor nem felelt volna meg az akciós feltételeknek, azonban nyilatkozatával a Szolgáltatót megtévesztette. A Szolgáltató ezen Előfizetőktől a kedvezményt megvonja, a már megkötött előfizetői szerződést pedig, amennyiben ebben megegyeznek az ÁSZF-nek megfelelően módosítja. Ha pedig ilyen megegyezés nem jön létre, jogosult a szerződést felmondani.
- (9) A szolgáltatásokat terhelő adók jogszabályon alapuló változása esetén az akció keretében megkötött előfizetői szerződések díjazása, illetve a díjak változása tekintetében ugyanazokat az elveket kell alkalmazni, mint a nem akciós díjcsomagok és szolgáltatások esetében.

7.6 A kártérítési eljárás szabályai

- (1) Amennyiben az Előfizetőt a Szolgáltató hibás vagy késedelmes teljesítése miatt kár érte, azonban az ÁSZF rendelkezései szerint kötbér illeti meg, vagy álláspontja szerint az igazolt kára a 6. fejezetben meghatározottak szerint számított kötbér mértékét meghaladja, kártérítési igényét a Szolgáltató számára írásban be kell jelentenie. Ez esetben a Szolgáltató kialakítja a kárigénnyel kapcsolatos álláspontját, arról az Előfizetőt értesíti, és az ez esetben követendő eljárásra a jelen ÁSZF 6.2.1 pont (8) bekezdésben írtak irányadók.
- (2) Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató az Eht. 143. § (1) bekezdése alapján a felhasználó vagyonaiban okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.
- (3) Az előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, amelyeket a késedelmes vagy hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

7.7 A kötbér meghatározása, mértéke és módjai

A kötbérre vonatkozó szabályokat az ÁSZF 6.3.2 pontja tartalmazza.

8. A számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

A jelen ÁSZF hatálya alatt nyújtott szolgáltatások vonatkozásában nem értelmezhető

9. Szerződés időtartama

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

9.1.1 Az Egyedi előfizetői szerződések időtartama

- (1) Az egyedi előfizetői szerződések - a Szolgáltató és az Előfizető megállapodása szerint - határozatlan vagy határozott időre jöhetnek létre. Azok az Egyedi előfizetői szerződések, amelyek időtartama utólag bármely okból nem állapítható meg, határozatlan idejű előfizetői szerződésnek minősülnek.
- (2) Határozott időtartamú Egyedi előfizetői szerződés egyéni előfizetővel legfeljebb 24 hónapra köthető meg azzal, hogy 24 hónapra szóló ajánlat mellett a szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltatónak fel kell ajánlania a 12 hónapos határozott, valamint a határozatlan időtartamú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét is, és bemutatni azok részletes feltételeit.

9.1.2 A határozatlan idejű előfizetői szerződések megszüntetése

A határozatlan idejű előfizetői szerződést az ÁSZF jelen fejezetében foglalt rendelkezéseknek megfelelően bármelyik fél felmondhatja.

9.1.2.1 Felmondás az előfizető részéről

- (1) A határozatlan idejű előfizetői szerződést az Előfizető írásban, indokolás nélkül felmondhatja. A felmondási idő a kézhezvételtől számított 8 nap. A felmondást, a Szolgáltató területileg illetékes ügyfélszolgálatához kell eljuttatni. Az előfizetői szerződés szóban, illetve elektronikus levél formájában nem mondható fel.
- (2) Az (1) bekezdése szerinti felmondás esetén sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség nem hárítható át az Előfizetőre. Jogszerű előfizetői felmondás esetében a Szolgáltató nem kötheti ki az előfizetői szerződés megszűnése feltételeként a szolgáltató tulajdonát képező eszközök visszaszolgáltatását.
- (3) Az Előfizető és a Szolgáltató megállapodhatnak abban, hogy az Előfizető egy általa megjelölt határnapra mondja fel az előfizetői szerződést. Ebben az esetben az Előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a határnapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet. A Szolgáltató e határnapon köteles a szolgáltatást megszüntetni.

9.1.2.2 Felmondás a Szolgáltató részéről

- (1) A határozott időtartamú előfizetői szerződés a meghatározott idő elteltével megszűnik.
- (2) A felek a határozott időtartamú előfizetői szerződésben szabadon megállapodhatnak a határozott idejű előfizetői szerződését megszűnését követő új előfizetői szerződés feltételeiről, amely esetben a létrejövő új szerződés csak határozatlan időtartamú lehet.
- (3) A határozott időtartamú szerződés (1) bekezdésben írt megszűnését megelőzően legalább 30, de legfeljebb 60 nappal a Szolgáltató az Előfizetőt a számlalevélen, annak mellékletében, számlalevél hiányában pedig postai úton, vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatja a határozott idejű szerződésből - a számla keltétől számítottan - hátralévő napok számáról és a szerződés megszűnésének időpontjáról.

9.1.3 A határozott idejű előfizetői szerződés megszüntetésének általános szabályai

9.1.3.1 Felmondás az Előfizető részéről

- (1) Az Előfizető a határozott időre szóló Egyedi előfizetői szerződést a határozott idő lejárta előtt rendes felmondással nem, kizárólag rendkívüli felmondással mondhatja fel a jelen pont szabályai szerint.

- (2) Amennyiben az Előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést a határozott időtartam lejártát megelőzően egyoldalúan megszünteti, az előfizetői rendkívüli felmondásnak minősül. Ennek esetei az alábbiak:
- a.) ha az előfizetői felmondás oka, hogy a Szolgáltató az előfizetői szerződés rendelkezéseit olyan súlyosan szegi meg, hogy annak fenntartása a továbbiakban az Előfizetőtől nem várható el. Ilyen súlyos szerződésszegésnek minősül különösen, de nem kizárólag, ha
 - aa) a Szolgáltató az Előfizetői hibabejelentést követően a hibát 30 napig nem tudja elhárítani, vagy
 - ab) a Szolgáltató az igénybe vett szolgáltatás csatornakiosztását az Eht. 132. § (2a) bekezdésbe ütközően módosítja.
Ebben az esetben az előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követően megszűnik.
 - b.) az Előfizető a szerződés megszüntetését közvetítő választásra tekintettel kezdeményezi.
 - c.) az Előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést annak lejáratára előtt egyéb okból szünteti meg anélkül, hogy arra a Szolgáltató szerződésszegő magatartása okot adott volna. Ez esetben az előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő hónap utolsó napjával szűnik meg.

9.1.3.2 Az igénybe vett kedvezmény meghatározása

- (1) A Szolgáltató által alkalmazandó jogkövetkezmény a (a felszámító kötbér) a következő képlet alapján határozható meg oly módon, hogy a képlet alkalmazása során az Egyedi előfizetői szerződésen meghatározott ténylegesen igénybe vett kedvezményes elemek vehetők figyelembe:
A kötbér mértéke= Díjszabás szerinti havidíj – (Egyedi előfizetői szerződés szerinti havidíj + Eszköz bérletidj-kedvezmény) X Eltelt kedvezményes időszak + Elengedett egyszeri díjak.
- (2) A képlet elemeinek definiálása:
- a.) Díjszabás szerinti havidíj: egy adott szolgáltatásnak vagy díjsomagnak az ÁSZF-ben illetve annak Díjszabásában rögzített mindenkor havi díja, amelyek általában a határozott időtartamú előfizetői szerződések esetén alkalmazandók. Ezeket a díjakat jogosult felszámítani a Szolgáltató abban az esetben, ha az Egyedi előfizetői szerződés ettől eltérő díjtételt nem tartalmaz.
 - b.) Egyedi előfizetői szerződés szerinti havidíj: egy az ÁSZF-ben meghatározott szolgáltatásnak vagy díjsomagnak az Egyedi előfizetői szerződésben meghatározott havidíja.
 - c.) Eszköz bérletidj-kedvezmény: a Szolgáltató által biztosított, a szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges eszköz Díjszabásban foglalt díjához képest adott havi kedvezmény, vagy az egyszeri kedvezmény egy hónapra eső mértéke.
 - d.) Eltelt kedvezményes időszak: az a hónapokban vagy napokban meghatározott időtartam, amely alatt az Egyedi előfizetői szerződés alapján az Előfizető kedvezményt vehet igénybe.
 - e.) Egyszeri díj: a Díjszabásban meghatározott, azonban az Egyedi előfizetői szerződés alapján a Szolgáltató által elengedett belépési díj, szerelési költség vagy egyéb, ezzel egy tekintet alá eső díj vagy díjak.

9.1.3.3 Felmondás a Szolgáltató részéről

A Szolgáltató a határozott időre szóló Egyedi előfizetői szerződést a határozott idő lejáratára előtt rendes felmondással nem, kizárólag szolgáltatói rendkívüli felmondással mondhatja fel a jelen pont szabályai szerint.

9.1.4 Szolgáltatói felmondás az Előfizető díjtartozása esetén

- (1) A Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel szerződésszegés miatt felmondani ha, az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal a követő második értesítéstől számított 15 nap elteltével sem egyenlítette ki.

- (2) Ha az Előfizető az első értesítés kézhezvételét követő 30 napon belül díjtartozását kiegyenlíti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul értesíteni.
 - a.) előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjeszt elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan, határidőben megfizeti.
 - b.) az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja. A Szolgáltató ez esetben a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és a bejelentés kivizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést az (1) bekezdésben foglaltak szerint felmondani.

9.1.5 Szolgáltató felmondás az Előfizető egyéb szerződésszegése esetén

- (1) A Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést 15 napost felmondási idővel felmondani az Eht. 134. § (6) bekezdésében foglalt feltételek esetén, ha az Előfizető:
 - a.) akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül nem szünteti meg,
 - b.) a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést 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.) egyetemes szolgáltatást igénybe vevő Előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően is harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy
 - d.) Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.
- (2) A Szolgáltató más érintett szolgáltató kérelmére is köteles felmondani az előfizetői szerződést, ha a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatát az érintett szolgáltató használja vagy, Szolgáltató a díjat az érintett szolgáltató helyett szedi be, és
 - a.) a 9.2.1 (1) és 9.3.1 pontokban írott feltételek teljesültek, valamint
 - b.) az érintett szolgáltató maga nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.

9.1.6 Eljárás az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondása során

- (1) A Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben, amennyiben az előfizetői szerződésben az Előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben köteles megküldeni, amelynek kézbesítése hitelesen 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 kézbesítettnek kell tekinteni tértivevénnyel megküldött felmondást, ha az a kézbestés egymás utáni két megkísérlését követően nem kereste, vagy az átvételt megtagadta jelzéssel érkezik vissza.
- (2) A Szolgáltató az Előfizető előzetes értesítését írásban felszólító levéllel vagy a számlaveleén, továbbá értesítés az Előfizetőhöz megérkezett, illetve azt az Előfizető tudomásul vette.
- (3) A felmondásnak tartalmaznia kell
 - a.) felmondás indokát,
 - b.) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, valamint
 - c.) ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatást arról, hogy amennyiben a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, a szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.
- (4) A szerződés felmondása nem mentesíti az Előfizetőt a jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól. A Szolgáltató belépési díj ismételt megfizetése nélkül, szerződésmódosítási díj és visszakapcsolási díj ellenében méltányossági alapon visszakapcsolhatja az Előfizetőt.

- (5) A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni, vagy a szolgáltatások körét, illetve használatát korlátozni, ha annak feltételei fennállnak. Amennyiben az Előfizető korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás ténye nem akadály a felmondásnak, amennyiben annak feltételei egyébként fennállnak.

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

Az Egyedi előfizetői szerződés módosítására jelen fejezetben írott speciális rendelkezések kivételével az előfizetői szerződés megkötésének szabályai vonatkoznak.

9.2.1 A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása

- (1) A Szolgáltató az előfizetői szerződést az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően csak az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:
- 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;
 - jogszabályváltozás vagy hatósági döntés,
 - a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás,
 - a műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételében bekövetkezett változás indokolja.
- (2) Az (1) bekezdés d) pontja alapján a Szolgáltató az előfizetői szerződés egyoldalú módosítására az alábbi feltételekkel jogosult:
- az általános szerződési feltételeiben és internetes honlapján az általa kínált díjcsomagokban feltüntette az adott csatorna szerepeltetésének általa vállalt időpontját és ez az időpont letelt, vagy
 - az adott médiaszolgáltatás kivételét a kínálatból lakossági felméréseken alapuló nézettségi adatok vagy a médiaszolgáltatóval kötött szerződéses jogviszony indokolják.
- (3) Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire (így különösen a szolgáltatásra vonatkozó alapvető díjszabásra, a szerződés időtartamára és megszüntetésének jogkövetkezményeire, illetve minősége célértékeire) vonatkozó változtatás.
- (4) A fentiekben túl a Szolgáltató egyoldalúan módosíthatja az Egyedi előfizetői szerződést az ÁSZF módosítása útján abban az esetben, ha:
- a módosításra az ÁSZF-nek az Előfizető jogait és kötelezettségeit nem, vagy csak minimális mértékben érintő pontosítása, kiegészítése, az ÁSZF szerkezetének vagy szövegezésének egyértelműbbé, világosabbá tétele, részletesebb előfizetői tájékoztatás nyújtása miatt kerül sor, vagy
 - a módosítás az Előfizető számára kizárólag előnyös rendelkezéseket tartalmaz.
- (5) A Szolgáltató köteles az ÁSZF módosításának hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az Előfizetőket értesíteni. Tekintettel arra, hogy a Szolgáltató az általa nyújtott előfizetői szolgáltatásokról számlalevelet küld az Előfizetők számára, a jelen bekezdésben írt értesítésének az alábbiak szerint tesz eleget:
- általában az ÁSZF egyoldalú módosításáról a módosítás hatályba lépését legalább 30 nappal megelőzően megküldött számlalevél mellékletben értesíti az Előfizetőt,
 - amennyiben a Szolgáltató - egyes szolgáltatások jellegéből adódóan - nem köteles számlalevelet küldeni, vagy az értesítés jogszabály által aláírt időpontja a számlalevél Előfizetőnek történő, az ÁSZF-ben szabályozott megküldési időpontját megelőzi, a Szolgáltató választása szerint eleget tehet az alábbi módokon is:
- (a) az előfizető közvetlen értesítésével az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodóan,
- elektronikus levélben az Előfizető által e célra megjelölt e-mail címre,
 - egyéb elektronikus hírközlés útján, az internetes honlapra történő utalással, vagy

- (ac) az értesítendő Előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal eladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a Szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is hozzáférhetővé tenni.
- (6) A 9.2.1 pont (5) bekezdés (a) - (ab) pontjaiban meghatározott értesítési módokat a Szolgáltató akkor alkalmazhatja, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy
- a) szóbeli értesítést az előfizető tudomásul vette, vagy
 - b) az elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról előzetesen nyilatkozó előfizetőknek hitelesen igazolható módon megküldték.
- Nem alkalmazhatja a Szolgáltató a 9.2.1 pont (5) bekezdés (4) bekezdés (ac) pontjában meghatározott értesítési módot, ha az előfizetői szerződés tárgyát képező szolgáltatásra irányadó az előfizető által fizetendő előfizetési díja és egyéb kapcsolódó díjak - beleértve a számhordozással kapcsolatos díjakat és a szerződés megszüntetésekor esedékes díjakat, az előfizető számára nyújtott kedvezmények, valamint költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja változik.
- (7) Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést. A Szolgáltató eljárása során ettől az Előfizető számára előnyös módon eltérhet.
- (8) Nem mondhatja fel az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést ilyen esetben akkor, ha az előfizetői szerződést a határozott időtartamból eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményt érinti, és az Előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést felmondja, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.
- (9) A Szolgáltató nem köteles az (5) bekezdésben meghatározott értesítési határidőt alkalmazni abban az esetben, ha az ÁSZF módosítása kizárólag új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó ÁSZF-et nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.
- (10) Az (5) bekezdésben meghatározott értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:
- a.) a módosítások hatályba lépésének időpontját,
 - b.) azt a feltételeit, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja,
 - c.) pontos utalást az ÁSZF módosított rendelkezéseire,
 - d.) a módosítások lényegének rövid leírását,
 - e.) ha a Szolgáltató az előfizető által igénybe vett előfizetői szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét,
 - f.) az előfizetőt az ÁSZF módosítása esetén megillető jogosítványokat,
 - g.) a módosított ÁSZF elérhetőségét.
- (11) Amennyiben az előfizetői szerződés módosításához az Előfizető nyilatkozata is szükséges, azt az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül teheti meg. Előfizetői nyilatkozattétel azokban az esetekben szükséges, amikor az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás (díjcsomag) megszűnik, és helyette a Szolgáltató más díjcsomag igénybevételét ajánlja fel, vagy ha a szerződésmódosítás többletterhet jelentő kiegészítő szolgáltatás igénybevételére irányul. Az Előfizető nyilatkozattételének elmulasztása az előfizetői szerződés megszűnésének tekintendő, amennyiben azonban az Előfizető megelőzőleg igénybe vette a Szolgáltató módosított szolgáltatását, úgy az előfizetői szerződés ennek megfelelő módosításának tekintendő.
- (12) Amennyiben az Előfizető a módosítással érintett szolgáltatást a rendelkezésre álló 15 napon belül igénybe veszi, nyilatkozattételi joga az igénybevétellel egyidejűleg megszűnik, a Szolgáltató az igénybevételt a rendelkezés ráutaló magatartással történő elfogadásának tekinti. Ugyancsak létrejön a módosított szerződés a felek között abban az esetben, ha a szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződés jelen ÁSZF szerint ráutaló magatartással is létrejöhet, és az Előfizető a szolgáltatást külön nyilatkozattétel nélkül igénybe veszi.

- (13) A fenti (12) bekezdésen kívüli esetekben, az Előfizető nyilatkozattételének elmulasztása és/vagy a szolgáltatás igénybevétele - mint ráutaló magatartás - a szerződés-módosítás elfogadásának minősül.
- (14) A Szolgáltató az Előfizetői (vagy elhalálozás esetén az örökös) kérésére csak az ÁSZF-ben foglaltak szerint módosíthatja az Egyedi előfizetői szerződést, ha az Előfizető a szolgáltatást külön nyilatkozattétel nélkül egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás következik be (átírás).

9.3 Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás eseti, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje

9.3.1 Az áthelyezés

- (1) A helyhez kötött szolgáltatások esetén az előfizető áthelyezési igényére az előfizetői hozzáférési pontot a Szolgáltató köteles a földrajzi szolgáltatási területén belül áthelyezni az e pontban foglaltak szerint. Szolgáltatót az áthelyezési kötelezettség abban az esetben terheli, ha mind az áthelyezni kívánt hozzáférési pont, mind pedig az a földrajzi hely, ahova az Előfizető a hozzáférési pontot át kívánja helyezni, a Szolgáltató szolgáltatási területén valamelyikén belül van. Ebben az esetben az Előfizető kérésére a Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételeinek lehetőségét az Előfizető által kért helyen biztosítja. Az ezeken (ellátási területen) kívül eső áthelyezési igényeket illetően arra a Szolgáltató ajánlatot tehet, de a szerződés módosítására vonatkozóan kötelezettség nem terheli, az előfizetői szerződés esetleges megszüntetéséből eredő jogkövetkezményeket így Előfizetőnek kell viselnie.
- (2) A Szolgáltató a hiánytalan áthelyezési igény szolgáltatóhoz való beérkezését követő 15 napon belül végzi el az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen időn belül írásban értesíti az igénylőt arról, hogy
 - a) az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt az általános szerződési feltételekben meghatározott határidőn, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az Előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 3 hónapon belüli időpontban teljesíti,
 - b) az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentést elfogadja és ezzel egyidejűleg megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 3 hónapot, vagy
 - c) az áthelyezési igény műszaki lehetőség hiányában elutasítja.Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételeire alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői szolgáltatás szünetel. Erre az időszakra a Szolgáltató díjfizetési kötelezettséget nem állapíthat meg.
- (3) Amennyiben az Előfizetői áthelyezési kérelmét a Szolgáltató rajta kívülálló okokból nem tudja teljesíteni, az áthelyezési igény elutasítja, az Előfizető kérheti az eredeti állomásának ismételt üzembe helyezését.
- (4) Áthelyezés esetén a felek az Egyedi előfizetői szerződést módosítják. Az áthelyezés teljesítéséért az Előfizetőnél helyszíni szerelést is kell végezni - amelyet az Előfizető a munkaelvégzési nyilatkozat aláírásával igazol - a Szolgáltató jogosult a Díjszabásban meghatározott kiszállási díj felszámítására.
- (5) Ha az Előfizető ellátási területen kívülre kéri az áthelyezést, úgy meg kell fizetnie az ellátási terület határa, és az új előfizetői hozzáférési pont közötti áramkörti szakaszra ráfordított tényleges szerelési költség 50%-át is, ha a szerelési költség meghaladja a mindenkor érvényben lévő áthelyezési díj összegét.
- (6) Alkalmi állomás áthelyezése esetén az Előfizetőnek minden esetben meg kell fizetnie a szerződésmódosítási díj és a teljes tényleges szerelési költség különbségét.

9.3.2 Az átírás

- (1) Az előfizetői szerződés átírás útján módosítható, ha az Előfizető személyében, az előfizetői hozzáférési pont helyének megváltoztatása nélkül -megállapodás vagy öröklés miatt- következik be változás.
- (2) Nem minősül átírásnak, ha az Előfizető személyében nem, csak adataiban következik be változás, így különösen:
 - a.) a természetes személy előfizetői kategória minőségére vonatkozóan tett nyilatkozatának visszavonása vagy módosítása,
 - b.) amennyiben az Előfizető gazdasági társaság átalakul, és a jogutód társaság az előfizetői jogviszony folytatja.
- (3) Az átírás alapjául szolgáló tényekről a feleknek írásban közösen kell nyilatkozniuk, a nyilatkozatot mindkét félnek alá kell írnia.
- (4) Átírásra csak abban az esetben kerülhet sor, ha a meglévő esetleges díjtarozást a felek valamelyike rendezi.
- (5) Az átírás időpontját az átírást kérő felek az átírási kérelemben határozzák meg azzal a feltétellel, hogy a kérelmet legalább az átírás kért időpontját megelőzően 5 nappal be kell nyújtani. Amennyiben a kérelemben ilyen időpontot a felek nem határoznak meg, az átírás teljesítésének határideje nem lehet több, mint a Szolgáltató által meghatározott alaki és tartami követelményeknek megfelelő kérelem beérkezésétől számított 15 nap.
- (6) Amennyiben az átírással egyidejűleg az előfizetői hozzáférési pont helye is megváltozik, az (5) bekezdésben meghatározott teljesítési határidő az áthelyezésre irányadó szabályok szerint alakul.
- (7) Amennyiben felszámolás alatt álló üzleti/intézményi Előfizető kéri az állomás átírását, a felszámolási eljárás megkezdése előtt keletkezett díjtartozást nem az átírás feltételeként, hanem a felszámolási eljárás során érvényesíti a Szolgáltató.
- (8) Öröklés tényének hitelt érdemlő bizonyítása esetén a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pontot átírja az örökösre. Több jogosult örökös esetén azok írásbeli megállapodása irányadó. Amennyiben a hagyatéki eljárás befejezését követő 30 napon belül ilyen megállapodást az örökösök nem tudnak bemutatni, és az előfizetői hozzáférési pont létesítési helyét életvitelszerűen egyikük sem használja, a szolgáltató az előfizetői jogviszonyt megszünteti. A Szolgáltató az özvegyi haszonélvezeti jog keletkezését öröklési esetként kezeli, amennyiben a túlélő házastárs az IPTV lakás használója marad. Ebben az esetben a lakásban maradó özvegy átírási igényét a Szolgáltató az örökléstől függetlenül, valamennyi örökösök IPTV igényét megelőzően, átírási díj fizetése nélkül teljesíti. A Szolgáltató az előfizető haláláról történő tudomásulvétel időpontjától, - amennyiben a jogviszonyt folytatni kívánó örökös személyének megállapítása nem lehetséges, az örökös jelentkezéséig, vagy a hagyatéki eljárás jogerős befejezését követő 30. napig - a jogviszonyt szüneteltetheti. Az elhalálozás tudomásulvételének időpontjától a jogviszony szüneteltetése díjmentes. A Szolgáltató abban az esetben eltekinthet a szolgáltatás szüneteltetésétől, ha az előfizetői hozzáférési pont létesítési helyét életvitelszerűen használó felhasználó írásban úgy nyilatkozik, hogy a szolgáltatás ellenértékét megfizeti. Hagyatéki eljárás hiányában a Szolgáltató 6 hónapos szünetelés után a jogviszonyt megszüntetheti, ha a szünetelés tartalma alatt az örökös/ök nem jelentkeznek.
- (9) Ha a tartási, életjáradéki szerződés szerint az eltartó szerzi meg a felszerelési helyként szolgáló ingatlan tulajdon vagy bérleti jogát, akkor az előfizetői hozzáférési pont Előfizetője az eltartó lesz, és a Szolgáltató az átírás szabályainak alkalmazásával jár el. Az előfizetői jogviszony folytatására irányuló jogosultságot az eltartónak kell igazolnia.
- (10) Az átírás teljesítéséért belépési díjat nem, hanem a Díjszabásban meghatározott összegű átírási díjat kell fizetni az átírást kérőnek. Amennyiben azonban egyéni előfizetői kategóriájú állomásnak üzleti/intézményi Előfizető részére történő átírása szükséges, a Szolgáltató az átírási díj helyett a mindenkor hatályos Díjszabásban az üzleti és az egyéni vonal létesítésére meghatározott normál belépési díjak különbözetét számolja fel.

- (12) Amennyiben üzleti/intézményi előfizetői kategóriájú állomásnak egyéni Előfizető részére történő átírása szükséges, úgy a Szolgáltató az előfizetői kategóriák közötti díjkülönbözetet nem téríti vissza az Előfizető részére.

9.3.3 Az Előfizető által igénybevett szolgáltatások körének változtatása

- (1) Az Előfizető az általa korábban megrendelt szolgáltatások módosítását az ÁSZF-ben az adott szolgáltatás leírásánál részletezettek szerint kezdeményezheti.
- (2) A Szolgáltató az Előfizető bejelentését követően az abban megjelölt időpontban vagy a kézhezvételtől számított 3 munkanapon belül intézkedik a szolgáltatás törlése iránt. A díjat a megszüntetés időpontjáig kell megfizetni. Amennyiben az Előfizető új szolgáltatást rendel meg és annak berendezése nem ütközik műszaki akadályokba, a Szolgáltató azt a megrendelőben feltüntetett időponttól, annak hiányában a megrendelő aláírt példányának kézhezvételétől számított 3 munkanapon belül elvégzi.
- (3) A Szolgáltatás díját a szolgáltatás berendezésének vagy aktiválásának időpontjától kell megfizetni.
- (4) Azon Előfizetőktől, akiknek díjtarozása van, a Szolgáltató egyéb-, vagy kiegészítő szolgáltatásokra vonatkozóan csak lemondást fogad el.

9.3.4 A határozott időtartamú Egyedi előfizetői szerződés meghosszabbítása

- (1) A felek a határozott idejű szerződés időtartamának újabb határozott időtartammal történő meghosszabbításáról az Egyedi előfizetői szerződés megkötésekor - e lehetőségnek az Egyedi előfizetői szerződésbe foglalásával és az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.
- (2) Az Egyedi előfizetői szerződés (1) bekezdésben foglaltak szerinti meghosszabbítása esetén az addig az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket a Szolgáltató nem követeli vissza, azok számítása azonban folyamatosan történik. Ennek megfelelően, amennyiben a szerződésmódosítással a kedvezmények mértéke is változik, úgy az ÁSZF 9.1.3.1 pontjában írtaknak a módosított időtartam alatti alkalmazása esetén
 - a) a módosítás hatályba lépésétől a módosított kedvezményekkel kell számolni,
 - b) az eltelt kedvezményes időszak meghatározásakor a módosított szerződés időtartamával megegyező időtartam vehető igénybe
 - c) Szolgáltató jogosult valamennyi elengedett egyszeri díj felszámítására, függetlenül az eltelt időtartamtól.

9.3.5 KKV-k által előfizetői minőségükre tekintettel kezdeményezett szerződésmódosítás

- (1) Az ÁSZF 2.1.2 pontja szerinti, üzleti Egyedi előfizetői szerződéssel rendelkező KKV-k kezdeményezhetik a szolgáltatónál szerződésük az ÁSZF által aktuálisan kínált, igénybe vehető csomagok közül a választásuk szerinti egyéni Egyedi előfizetői szerződésre történő módosítását.
- (2) Amennyiben az Előfizető nyilatkozatának megfelelően a szerződésmódosítás a szerződés határozott időtartamának lejárta előtt történik, úgy a Szolgáltatónak jogában áll az Előfizetővel szemben az üzleti Egyedi előfizetői szerződésben az annak az Előfizető általi idő előtti megszüntetése esetére-előírt rendelkezéseket alkalmazni, különösen a kötbér megfizetése tekintetében.

10. Adatkezelés, adatbiztonság

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

- (1) A Szolgáltató az előfizetői személyes adatait a hatályos adatvédelemre vonatkozó jogszabályoknak megfelelően az érintett előfizető hozzájárulása vagy törvény elrendelése szerint kezeli.

- (2) A Szolgáltató által az Eht. 154. § (1) bekezdés alapján a számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából kezelhető adatok körét az ÁSZF 2.1.5.(3) pontja tartalmazza.

10.1.1 A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk

- (1) A Szolgáltató az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos, alábbiakban felsorolt adatokat kezeli az ott meghatározott célból és ideig, kivéve, ha jogszabály ettől eltérően rendelkezik.
- (2) A szolgáltató az általa kezelt adatokat a 11.5 pontban írtakra is figyelemmel - az alábbi módon tárolja:
- a.) elektronikus úton, adminisztrációs és számlázási rendszereiben történő rögzítés útján;
 - b.) a szolgáltatás igénybevétele során keletkezett papír alapú dokumentumok formájában.
- (3) Az adatkezelés minden esetben az Előfizető, mint érintett hozzájárulása alapján, az elektronikus hírközlési szolgáltatás teljesítése céljából szükséges. "KÖTELEZŐ" alatt olyan adatokat értünk, melyek kezelése elengedhetetlen a szolgáltatás nyújtása érdekében, amennyiben ezek kezeléséhez nem járul hozzá az Előfizető, úgy az előfizetői szerződés nem köthető meg.
- (4) A Szolgáltató által kezelt adatok fajtája, az adatkezelés célja, jogcíme, valamint időtartama:

Adat fajtája	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés időtartama
Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, vagy székhelye	a) Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, b) Az adatkérésre külön törvény szerinti jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében c) Számviteli törvény szerinti bizonylat és megőrzése.	Kötelező a) Eht. 154.§ (1) bekezdés, Eht. 129.§ (5) bekezdés a) pont, és 157.§ (2) bekezdés, b) Eht. 159/A.§, c) Számviteli törvény	a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés), b) A szerződés megszűnését követő 1 év, c) A szerződés megszűnését követő 8 év

Adat fajtája	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés időtartama
--------------	----------------------	------------------------	---------------------------

Előfizetői hozzáférési pont helye	a) Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben c) Számviteli törvény szerinti bizonylat és megőrzése	KÖTELEZŐ a) Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, és 157. § (2) bekezdés b) Eht. 159/A.§ c) Számviteli törvény	a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) b) A szerződés megszűnését követő 1 év c) A szerződés megszűnését követő 8 év
Előfizető számlázási címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől), szükség esetén számlaszáma	a) Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, b) Az adatkérés külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében.	KÖTELEZŐ a) Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, és 157. § (2) bekezdés b) Eht. 159/A.§	a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) b) A szerződés megszűnését követő 1 év

Adat fajtája	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés időtartama
Egyéni előfizető esetén az előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje	a) Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben c) Számviteli törvény szerinti bizonylat és megőrzése	KÖTELEZŐ a) Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, és 157. § (2) bekezdés b) Eht. 159/A.§ c) Számviteli törvény	a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) b) A szerződés megszűnését követő 1 év c) A szerződés megszűnését követő 8 év

Korlátozottan cselekvőképes előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződések esetében a törvényes képviselő neve, lakóhelye, tartózkodási helye, számlázási címe, szükség esetén számlaszáma, születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje	a) Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, b) Az adatkérés külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében. c) Számviteli törvény szerinti bizonylat és megőrzése	KÖTELEZŐ a) Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, és 157. § (2) bekezdés b) Eht. 159/A.§ c) Számviteli törvény	a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) b) A szerződés megszűnését követő 1 év c) A szerződés megszűnését követő 8 év
--	--	---	---

Adat fajtája	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés időtartam
Nem egyéni előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén a pénzforgalmi számlaszáma	a) Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Az adatkérés külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében. c) Számviteli törvény szerinti bizonylat és megőrzése	KÖTELEZŐ a) Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, és 157. § (2) bekezdés b) Eht. 159/A.§ c) Számviteli törvény	a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) b) A szerződés megszűnését követő 1 év c) A szerződés megszűnését követő 8 év
Kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek: e-mail cím, mobil telefonszám, fax-szám, értesítési cím	a) Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés,	Egy kapcsolattartásra alkalmas elérhetőség megadása KÖTELEZŐ a többi ÖNKÉNTES a) Eht. 154.§ (1) bekezdés, Eht. 129.§ (5) bekezdés a) pont, és 157.§ (2) bekezdés vagy b) Előfizető	a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés)

	kapcsolattartás	hozzájárulása esetén	
A szolgáltatásra irányadó díjak és egyéb kapcsolódó díjak, költségek (pl. belépési díj, szerelési költség) mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	KÖTELEZŐ 2003. évi C. tv. 129. § (6) bekezdés h) pont	A szerződés megszűnéséig illetve a díjtartozás elévüléséig
Természetes személy előfizető személyi igazolvány száma	Az előfizetői jogviszonyt érintő nyilatkozatok esetében növeli a személyazonosság igazolásának biztonságát, csökkenti a személyes adatokkal való visszaélés lehetőségét, segíti a nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen dokumentumok felismerését.	ÖNKÉNTES az érintett hozzájárulása	A szerződés megszűnését követő 1 évig, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig

Adat fajtája	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés időtartama
Előfizető e-mail címe, mint az előfizetői állomás azonosítója	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	Internet szolgáltatás igénybevitelére irányuló szerződés esetén: KÖTELEZŐ 2003. évi C. tv. 157.§ (2) bekezdés b) pont	a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés)
Kapcsolattartó személy/meghatalmazott személyazonosító adatai: név, születési név, lakóhely, anyja neve, születési helye és ideje, személyigazolvány száma	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	ÖNKÉNTES az érintett hozzájárulása	A Szerződés megszűnéséig, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig.
Előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója (ügyfél-azonosító)	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	KÖTELEZŐ a) Eht. 157. § (2) bekezdés b) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés)
Az előfizető címe és az állomás típusa	a) Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Az adatkérés külön	KÖTELEZŐ a) Eht. 157. § (2) bekezdés c) pont b) Eht. 159/A.§	a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) b) A szerződés megszűnését követő 1 év

	törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében.		
Elszámolási időszakban elszámolható összeg egység száma	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	KÖTELEZŐ a) Eht. 157. § (2) bekezdés e)pont b) Eht. 159/A.§	A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés)

10.1.2 A Szolgáltató által kezelt adatok esetleges továbbítása, célja

- (1) Az elektronikus hírközlési szolgáltatók az előfizetői adatokat egymásnak átadhatják:
 - a.) az Eht. 158.§ alapján, a díjfizetési illetőleg szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, a szerződéskötés megtagadása céljából,
 - b.) tudakozó nyújtása valamint az előfizetői névjegyzék elérhetővé tétele céljából kötelesek átadni - az Előfizető hozzájárulásától függően- az előfizetői adatokat. Az így átadott előfizetői adatok ettől eltérő célra nem használhatók fel,
- (2) A Szolgáltató a díjfizetési illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve az Eht. 118.§ (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosultak az Eht. 157. § szerint jogszerűen kezelhető adatok körében az Előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az átadásnak az indokáról szóló tájékoztatást másik elektronikus hírközlési szolgáltatónak átadni, vagy attól átvenni, illetőleg - azzal az adattartalommal - közös adatállományt létrehozni.
- (3) Az Előfizető adatai abban az esetben kerülhetnek bele a közös adatállományba, ha az Eht. 118. § (4) bekezdés szerinti feltételek fennállnak, azaz:
 - a.) egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatónak igénybevételeből eredő, bármely egyetemes szolgáltatóval szemben fennálló, három hónapot meghaladó díjtartozása van, vagy
 - b.) korábban fennálló előfizetői szerződést jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt ajánlattételt megelőző hat hónapon belül mondták fel, illetőleg amennyiben
 - a.) számlatartozás miatt a szolgáltató a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az Előfizető számára részben vagy egészben korlátozta, vagy
 - b.) számlatartozása miatt a szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az Előfizető ellen, illetőleg az Előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy
 - c.) az igénylő illetve az Előfizető kár okozása érdekében a szolgáltató megtevesztette vagy megtevesztésére törekszik
- (4) A Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás tényéről.
- (5) A közös adatállomány kezelése, annak időtartama tekintetében az 10.1.2 pont rendelkezéseit kell alkalmazni. Az adatok kizárólag az (1) bekezdés szerinti célra használhatók fel.
- (6) Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a Szolgáltató köteles haladéktalanul intézkedni az Előfizető adatainak a közös adatbázisból törlése iránt, és értesítést küldeni a korábban értesített szolgáltatóknak és az érintett Előfizetőnek a törlés tényéről.
- (7) Az adatállományból adatot igényelhet
 - a.) az elektronikus hírközlés szolgáltató kizárólag az (1) bekezdés szerinti célra,
 - b.) az Eht. 157§ (8)-(10) bekezdésben megjelölt szerv, illetve hatóság,

- c.) bármely fogyasztó annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatot tartalmaz.(8) Az Előfizető előzetes és kifejezetten hozzájárulásával a Szolgáltató által megbízott harmadik személy a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (Grtv.) rendelkezései alapján az Előfizető megadott elérhetőségére továbbíthatja a Szolgáltató saját közvetlen üzletszerzés vagy tájékoztatás célját szolgáló küldeményét. Ebben az esetben a harmadik személy adatfeldolgozónak minősül.
- (8) A szolgáltató adatszolgáltatásra köteles az Eht. 157.§ és 159/A §-aiban meghatározott hatóságok felé.
- (9) A Szolgáltató által kezelt adatok az Előfizető hozzájárulása nélkül átadhatók:
- azoknak, akik a szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik;
 - számlázás és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére,
 - bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint végrehajtónak;
 - a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény (Avv.) 3. § (8) bekezdése szerinti esetben az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv részére;
 - azoknak a szervezeteknek, amely részére az adatszolgáltatást külön jogszabály előírja, a külön jogszabályban foglalt ideig.
- (10) A Szolgáltató - az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából - kérelemre köteles átadni vagy hozzáférhetővé tenni a Szolgáltató által kezelt adatokat. Az adatszolgáltatások teljesítésekor az adatkérés jogszerűségét az ügyben eljáró, adatkérésre felhatalmazott szerv a felelős. A Szolgáltató az adatszolgáltatás teljes körűségéért, minőségéért és időszerűségéért felelős.
- (11) Belföldes kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése ügyében, illetve vállaltfélévásárlásra vonatkozó szabályok betartásának ellenőrzése érdekében indított eljárás keretében a Szolgáltató által kezelt előfizetői adatok közül az előfizető családi és utóneve, születési neve, lakóhelye, tartózkodási helyére vonatkozó információ, az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója átadható a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének.
- (12) A szerződés megkötésekor az előfizető hozzájárulhat ahhoz, hogy adatait a szolgáltató továbbíthassa tudományos, közvélemény- vagy piackutatás, valamint direkt marketing céljából, vagy ezt a hozzájárulást megtagadja.

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

10.2.1 Az Előfizető adatkezeléssel kapcsolatos jogai és kötelezettségei

- (1) A Szolgáltató a rendelkezésére álló adatok alapján, az Előfizető írásbeli kérelmére igazolás állít ki:
- az előfizetői jogviszony létesítésének, módosításának, megszüntetésének tényéről, időpontjáról
 - a befizetett, vagy visszatérített beruházási hozzájárulás vagy belépési díj összegéről, a befizetés és a visszatérítés időpontjáról,
 - a számla be- illetve be nem fizetéséről.
- (2) Az adatszolgáltatás csak abban az esetben tagadható meg, ha a kért adat nem áll rendelkezésre.
- (3) Az Előfizető
- tájékoztatás kérhet személyes adatai kezeléséről, valamint
 - kérheti személyes adatainak helyesbítését illetve - a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével - törlését.
- (4) A tájékoztatás iránti kérelmet az előfizetői adatok biztonsága érdekében csak az Előfizető részére teljesíti a Szolgáltató. Ennek érdekében az Előfizető a tájékoztatás iránti kérelmét

írásban nyújthatja be az Ügyfélszolgálati irodában a személyazonosságának igazolása mellett vagy postán történő megküldés esetén teljes bizonyító erejű magánokirat formájában. A Szolgáltató 30 napon belül köteles írásban, közérthető módon megadni a tájékoztatást az Előfizető által megadott címre.

- (5) Az Előfizető a saját rendelkezései körébe tartozó, szolgáltató által kezelt adatainak megváltozását 15 napon belül köteles írásban, közérthető módon megadni a tájékoztatást az Előfizető által megadott címre.

10.2.2 Adatbiztonság

- (1) A szolgáltató műszaki és szervezési intézkedésekkel köteles gondoskodni a szolgáltatás biztonságának, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása során kezelt előfizetői adatok védelméről.
- (2) Az adatbiztonság keretében a Szolgáltató a személyes adatok kezeléséhez a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközök üzemeltetése vonatkozásában garantálja, hogy a kezelt adatok az arra feljogosítottak számára hozzáférhető az adatok hitelessége és hitelesítése biztosított az adatok változatlanok, valamint az adatok a jogosulatlan hozzáférés ellen védettek.
- (3) A szolgáltató a kezelt személyes ügyfeladatokat megfelelő szervezési és műszaki intézkedésekkel védi az illetéktelen hozzáférések és felhasználások ellen. Az adatbiztonság keretében az egyes személyes adatokat kezelő informatikai rendszerekhez csak a megfelelő szintű hozzáférés-jogosultsággal rendelkező személyek üzemeltethetik. A hozzáférés-jogosultságokat, valamint azok felhasználását Szolgáltató meghatározott rendszerességgel felülvizsgálja.
- (4) Ha a személyes adatok megsértése várhatóan hátrányosan érinti az Előfizető vagy más magánszemély személyes adatait vagy magánéletét, akkor a elektronikus hírközlési szolgáltató erről az Előfizetőt vagy magánszemélyt is indokolatlan késedelem nélkül köteles értesíteni. Nem kell az érintett Előfizetőt vagy magánszemélyt értesíteni a személyes adattal való visszaélésről, ha az elektronikus hírközlési szolgáltató a Hatóságnak kielégítően igazolni tudja, hogy végrehajtotta a megfelelő technikai védelmi intézkedéseket, vagy, hogy ezen intézkedéseket alkalmazták a biztonság sérelmével érintett adatok tekintetében. Az ilyen technológiai védelmi intézkedéseknek értelmezhetetlenné kell tenniük az adatokat az azokhoz való hozzáféréshez engedéllyel nem rendelkező személyek számára.
- (5) Ha a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a szolgáltató haladéktalanul, az esemény jellegének megfelelő módon tájékoztatja az Előfizetőt a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében az Előfizető által tehető intézkedésekről, és azok várható költségeiről. A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatásért külön díj nem kérhető az Előfizetőtől.

11. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná

11.1 Az előfizetői szerződés megszűnése

- (1) A határozatlan idejű előfizetői szerződés megszűnik:
 - a.) ha az Előfizető előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatást változtat,
 - b.) ha az Előfizető más szolgáltatóval az előfizetői hurok teljes átengedésén alapuló előfizetői szerződést köt,
 - c.) felmondással, a felmondási idő lejártával, akkor is, ha az előfizetői hozzáférési pontot a Szolgáltató az előfizető kívánságára vagy hozzájárulásával a felmondási idő lejárta előtt kapcsolja ki,
 - d.) az Előfizető és vagy a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével,
 - f.) a szolgáltatás nyújtásának a Szolgáltató által egy meghatározott földrajzi területen, vagy meghatározott hálózati szakaszokon történő megszűnésével,

- g.) üzleti/intézményi Előfizető jogutód nélküli megszűnésével,
 - h.) az Előfizető halála miatt, ha nincs a jogviszonyt folytatni jogosult örökös vagy eltartó.
- (2) A határozott idejű előfizetői szerződés megszűnik:
- a.) a határozott időtartam lejártával, figyelemmel a (3) bekezdésben írottakra is,
 - b.) közös megegyezéssel,
 - c.) előfizetői felmondással, abban az esetben, ha a felmondás oka az, hogy a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása az Előfizető részére biztosított kedvezményeket érinti,
 - d.) az Előfizető szerződésszegése miatti szolgáltatói felmondás következtében,
 - e.) az Előfizető és/vagy a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével,
 - f.) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
 - g.) a szolgáltatás nyújtásának a Szolgáltató által egy meghatározott földrajzi területen, vagy meghatározott hálózati szakaszokon történő megszűnésével,
 - h.) az egyéni előfizetői halála miatt, ha nincs a jogviszonyt folytatni jogosult személy.
- (3) Amennyiben a határozott idejű előfizetői szerződésben meghatározott időtartam lejár, azonban az Előfizető a szolgáltatást továbbra is igénybe veszi, az előfizetői szerződés amennyiben a felek kifejezetten másképpen nem rendelkeznek - határozatlan időtartamúvá alakul, amelyet bármely fél az erre irányadó szabályok szerint szüntethet meg.
- (4) Az előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltatónak az Előfizetővel kötött Egyedi előfizetői szerződése megszűnik a Szolgáltató más szolgáltatóval kötött - a helyi hurok teljes átengedésére vonatkozó szerződésnek hatályba lépésével egyidejűleg. Erről a Szolgáltató az Előfizetőt a megszűnés előtt 15 nappal értesíteni köteles.
- (5) Ha a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást más szolgáltatóval az előfizetői hurok átengedésére kötött szerződés alapján nyújtja, köteles az Előfizetőt az előfizetői hurok átengedésére irányuló szerződés felmondásáról az (3) bekezdésben írott módon haladéktalanul értesíteni.

11.2 Eljárás a jogviszony megszűnése esetén

- (1) Ha az igénylő az előfizetői hozzáférési pont létesítése előtt a belépési díjelőleget, vagy a belépési díjat megfizette, de a létesítés előtt igénylését visszavonja, vagy az Előfizetői szerződést megszünteti, részére a befizetett díjat Szolgáltató visszautalja.
- (2) A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszűnése esetén a beruházási hozzájárulást vagy belépési díjat továbbá a szerelési díjat nem fizeti vissza az Előfizető részére.
- (3) Ha az előfizetői jogviszony megszűnése miatt, vagy bármely más okból a szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges, a Szolgáltató által biztosított berendezés leszerelése válik szükségessé, az Előfizető köteles azt a Szolgáltatónak haladéktalanul, de legkésőbb 30 napon belül átadni, illetőleg a berendezés leszerelését lehetővé tenni.
- (4) Az Előfizető különösen az alábbi szolgáltatások megszűnése esetén köteles tartozékaival együtt, eredeti csomagolásával, rendeltetészerű használatra alkalmas állapotban eljuttatni a Szolgáltató részére a használt berendezéseket.
- (5) Előfizető a berendezéseket a Szolgáltató ügyfélszolgálati pontjain adhatja le, vagy saját költségén, postai úton az ügyfélszolgálat levelezési címére megküldheti.
- (6) Az Előfizetővel történő előzetes egyeztetés alapján a Szolgáltató végzi el a berendezések leszerelését bérelt vonali, vagy más adatátviteli szolgáltatások esetén.
- (7) Amennyiben az Előfizető e kötelezettségének nem tesz eleget, vagy amennyiben a berendezés sérült, megsemmisült, úgy a Szolgáltató jogosult az ÁSZF 2. mellékletében meghatározott kártérítési díjat kiszámlázni, vagy annak hiányában az igazolt kárát az Előfizetőre hárítani.
- (8) Ha az előfizetői szerződés az Előfizető halála miatt szűnik meg, a megszűnéshez fűződő joghatások a Szolgáltató tudomására jutástól számított 8. napon belül állnak be, és Szolgáltató az addig az időpontig meg nem fizetett díjakat a jogviszonyt folytató személytől, vagy ha ilyen személy nincs, a szolgáltatás igénybe vevőjétől követelheti.

12. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a közvetítőválasztást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban

A jelen ÁSZF hatálya alatt nyújtott szolgáltatások vonatkozásában nem értelmezhető.

13. Az Előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei

13.1 Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

- (1) Előfizető köteles a Szolgáltatóval együttműködni a hibaelhárítás során.
- (2) Az igénylő köteles biztosítani, hogy az általa felszerelési helyként megjelölt ingatlanra a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont létesítése érdekében szükséges felmérések elvégzése céljából beléphessen.

13.2 A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

- (1) Mivel a távközlési eszközök működését zavaró berendezések (készülék, vezeték, vagy egyéb létesítmény) üzemben tartója köteles a zavart megelőzni, vagy a keletkezett zavart megszüntetni, a Szolgáltató a zavart okozó berendezés tulajdonosát a zavarás megszüntetésére felkérni, ennek eredménytelensége esetén a hatóságnál kezdeményezi, hogy az a zavart okozó berendezés tulajdonosát
 - a.) a berendezés zavarszűrésére,
 - b.) a berendezés áthelyezésére, vagy
 - c.) a zavar más módon történő elhárítására kötelezze.
- (2) Az előfizetői berendezést a Szolgáltató bármikor megvizsgálhatja, és rendeltetésszerű használatát ellenőrizheti. Az Előfizető köteles ezt lehetővé tenni.

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

- (1) Az előfizetői végberendezés csatlakozásának részletes feltételeit a 4.4 pont tartalmazza.
- (2) Az előfizetői végberendezés helyes használatáról az Előfizető a végberendezés hívhatóságát akadályozza, a Szolgáltató az előfizetői szerződést felmondhatja.
- (3) Az akadályozásból származó zavar elhárításának költségét az Előfizető köteles megfizetni.

13.4 Adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás

- (1) Az Előfizető az Egyedi előfizetői szerződésben szereplő adataiban bekövetkező változásokat köteles 15 napon belül a Szolgáltató részére bejelenteni. Amennyiben a adatváltozás bejelentésének elmulasztása kárt okoz, vagy emiatt Szolgáltató hátrány éri, az felmondási okként szolgálhat a Szolgáltató számára, ezen kívül Előfizető e károkért a polgári jog általános szabályai szerint jár el.
- (2) Névváltozás esetén ennek tényét az egyéni előfizető személyi igazolványával, esetleg más hatósági dokumentummal, az üzleti/intézményi előfizető alapító okiratának cégbíróság vagy más, a szervezet nyilvántartását végző hatóság által érkeztetett példányával igazolhatja.
- (3) Amennyiben üzleti/intézményi előfizető esetében a szervezeti vagy társasági forma is megváltozik, úgy az nem csak névváltozás, hanem az Előfizető személyében is bekövetkező változás, ezért az Előfizetőnek átírási díjat kell fizetnie.

Mellékletek:

1. sz. melléklet: Ténylegesen ellátott területek
2. sz. melléklet: Csomagok
3. sz. melléklet: Díjszabás
4. sz. melléklet: Szolgáltatásminőségi mutatók, célértékek

1. melléklet: Ténylegesen ellátott területek

Abasár
Apc
Aszód
Csány
Gyöngyös
Gyöngyösoroszi
Gyöngyöspata
Gyöngyössolymos
Gyöngyöstarján
Hatvan
Heréd
Hort
Jászberény
Jobbágyi
Kerekharaszt
Lőrinci
Mátrafüred
Mátraszentimre
Nagykökényes
Nagyréde
Petőfibánya
Rózsaszentmárton
Sástó
Selyp
Szücsi
Szurdokpüspöki
Zagyvaszántó

2. melléklet: Csomagok

Global TV Mini Csomag 990 Forint/hó

	Duna	Magyar	Közszolgálati
	Duna World	Magyar	Közszolgálati
	Hír TV	Magyar	Közszolgálati
	Magyar ATV	Magyar	Közszolgálati
	M1	Magyar	Kereskedelmi
	M2	Magyar	Közszolgálati
	M3	Magyar	Közszolgálati
	M4	Magyar	Közszolgálati
	Nóta TV	Magyar	Zene
	RTL Klub	Magyar	Kereskedelmi
	TV2	Magyar	Kereskedelmi
	MR1 Kossuth Rádió	Magyar	Közszolgálati
	MR2 Petőfi Rádió	Magyar	Közszolgálati
	MR3 Bartók Rádió	Magyar	Közszolgálati

Global TV Home Csomag 3.490 Forint/hó

	Bonum TV	Magyar	Katolikus
	Comedy Central Hungary	Magyar	Sorozat
	Cool	Magyar	Szórakoztató
	Digi Animal World	Magyar	Ismeretterjesztő
	Digi Life	Magyar	Életmód
	Digi Sport1	Magyar	Sport
	Digi Sport2	Magyar	Sport
	Digi World	Magyar	Ismeretterjesztő
	DoQ	Magyar	Ismeretterjesztő
	Duck	Magyar	Gyerek
	FEM3	Magyar	Szórakoztató
	Film Mánia	Magyar	Film
	Film+	Magyar	Film
	FOX	Magyar	Szórakoztató
	History Channel	Magyar	Ismeretterjesztő
	Hit! Music Channel	Magyar	Zene
	Life Network	Magyar	Életmód
	Megamax	Magyar	Gyerek
	Minimax	Magyar	Gyerek
	Minimax/C8	Magyar	Gyerek/Szórakoztató
	MTV Dance	Magyar	Zene
	MTC Europe	Magyar	Zene
	MTV Hits	Magyar	Zene
	Music Channel	Magyar	Zene
	Muzsika TV	Magyar	Zene
	Nick Jr.	Magyar	Gyerek
	Nickelodeon	Magyar	Gyerek
	Ozone Network	Magyar	Életmód
	Paramount Channel	Magyar	Szórakoztató
	PRO4	Magyar	Szórakoztató

Global-Line Kft. IPTV Általános szerződési feltételek

	ProSieben	Magyar	Szórakoztató
	RTL II	Német	Szórakoztató
	Sat1	Német	Szórakoztató
	Sorozat+	Magyar	Sorozat
	Spektrum	Magyar	Ismeretterjesztő
	Sport1	Magyar	Sport
	Sport2	Magyar	Sport
	Story4	Magyar	Szórakoztató
	Super TV2	Magyar	Szórakoztató
	The Fishing & Hunting	Magyar	Sport
	TV Paprika	Magyar	Életmód
	VH1 Classic	Magyar	Zene
	Viasat 3	Magyar	Szórakoztató
	Viasat 6	Magyar	Szórakoztató
	Viasat Explore	Magyar	Ismeretterjesztő
	Viasat History	Magyar	Ismeretterjesztő
	Viasat Nature	Magyar	Ismeretterjesztő
	VIVA Hungary	Magyar	Zene
	ZDF	Német	Szórakoztató

3. számú melléklet: Díjszabás

Csomag Neve	Ár
Global TV Mini csomag	990 Ft/hó
Global TV Home csomag	3.490 Ft/hó
Set top box díja /hónap	990 Ft/hó

4. sz. melléklet: Szolgáltatásminőségi mutatók, célértékek

I. táblázat

Szolgáltatásminőségi mutatók IPTV szolgáltatás esetén

	Minőségi mutató megnevezése	Célérték	Minőségi mutató meghatározása	Mérési módszer
1.	A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje	30 nap	Új hozzáférés létesítésének minősül az első hozzáférés létesítése, az áthelyezés, az Előfizetőnél további hozzáférés létesítése, ha létesítés fizikai megvalósítást igényel helyhez kötött előfizetői hozzáférés igénybevétele esetén. A mutató csak előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatás esetében értelmezett. 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 a mérés szempontjából. Kizárt esetek: a.) visszavont megrendelések, b.) az új előfizetői hozzáférési pont létesítése nélküli bekapcsolás, c.) azok az esetek, amikor a szolgáltatást az Előfizetőnek kell aktiválnia, d.) ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben, e.) ha az igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kér a létesítésre.	Az alapadatok forrását a megfelelő ügyfél nyilvántartási rendszer biztosítja. A nyilvántartó rendszerekből az adott időszakban megvalósult létesítéseket kell legyűjteni. Az alapadatok mérése és az előírt származtatott minőségi mutatók értékeinek meghatározása a kijelölt munkatárs feladata. Az adatok mérése és értékelése havi szinten történik. A szolgáltatáshoz való új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételeit biztosító működtetés megkezdésének az előfizetői szerződés létrejöttétől számított ideje, az esetek 80%-ában. (nap ill. óra)
2.	A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje	108 óra	Minőségi panasz: szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés (hibabejelentés). Hibabejelentés: A szolgáltatás igénybe nem vehetőségéről, vagy	Az adatgyűjtési időszakban, a szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a – Szolgáltatót terhelő - hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásig eltelt

			<p>csökkent minőségről szóló bejelentés, amelyet az Előfizető tesz és a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható. A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a Szolgáltató az Előfizetővel az ÁSZF szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.</p> <p>Kizárt esetek:</p> <p>a.) előfizetői tulajdonú/üzemeltetésű végberendezés hibája,</p> <p>b.) ha a javítás az Előfizető telephelyének elérésétől függ, és ez hozzáférés- a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt - nem lehetséges a megkívánt időben,</p> <p>c.) ha az Előfizető kéri a javítás elhalasztását.</p>	<p>megkezdett órák száma. A szolgáltatás minőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentéseket az Ügyfélkezelő Folyamatvezérlő és Hálózat nyilvántartó rendszerből havi rendszerességgel kérdezheti le és összegzi.</p> <p>A statisztikát az adatgyűjtési időszakban elhárított hibákra kell alapozni, tekintet nélkül arra, hogy mikor jelentették be a hibát.</p> <p>A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ában teljesített határideje (MHI) (megkezdett óra)</p>
3.	A Szolgáltatás rendelkezésre állása	96%	<p>Szolgáltatás kiesésnek nevezük, amikor a szolgáltatás az Előfizető számára nem igénybe vehető. A szolgáltatás kiesés időtartamába tartozik:</p> <p>a.) a szolgáltatás váratlan meghibásodás miatti szüneteltetése,</p> <p>b.) a szolgáltatás tervezett átalakítás, felújítás, karbantartás miatti szünetelése</p> <p>Kizárt esetek:</p> <p>a.) a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,</p> <p>b.) a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon közérdekből történő szünetelése. A mért jellemzők:</p> <p>a.) Szolgáltatás kiesés teljes időtartama (SZKT): a szolgáltatás kiesés regisztrálásától a szolgáltatás helyreállításáig eltelt összes idő.</p> <p>Teljes elvi szolgáltatás időtartam (SZT): Azt az időtartamot reprezentálja, amely esetben a szolgáltató minden Előfizető számára a teljes szolgáltatásnyújtási időszakban szolgáltatás</p>	<p>A szolgáltatás-kiesés teljes időtartamát az Ügyfélkezelő Folyamatvezérlő és Hálózat nyilvántartó rendszerből havi rendszerességgel le kell kérdezni.</p> <p>A mutató képzéséhez szükséges rendkívüli ill. tömeges méretű szolgáltatás kiesések adatait, valamint a vonalszámi adatokat havi rendszerességgel a tárgyi belső riportból kell kinyerni.</p>

			kiesés nélkül lenne képes szolgáltatni.	
4.	A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya	75%	a) A maximális válaszidő az ideirányuló, vizsgálóhívások esetében az az időtartam, amely a hívás felépítéséhez szükséges címinformáció vételének pillanatától - a kezelői végberendezésen vagy a hozzá kapcsolódó hálózaton, hívássoroló rendszer alkalmazása esetén a kezelői bejelentkezést igénylő menüpont hívó általi kiválasztását követően - a kezelő, hibafeltevő személyes bejelentkezéséig tart. A beszélgetés időtartama már nem tartozik bele. A kezelői és hibafeltevői válaszidő minőségi mutató meghatározása az alábbi ügyfélszolgálati területekre értelmezendő: 37/540-240, Lakossági és Üzleti ügyfélszolgálat	A mérésekre vonatkozó alapadatok forrását a Call Center hívássoroló, adatgyűjtő és feldolgozó rendszere jelenti. Kizárt esetek: a.) a segélyhívó szolgálathoz történő hozzáférés, b.) az automatikusan nyújtott szolgáltatások, amelyeknél a hívó az információ/szolgáltatás eléréséhez nem veszi igénybe kezelői segítséget. A mérést a Szolgáltató Ügyfélszolgálati Igazgatóságának híváskoordinátor munkatársai végzik. Az alapadatok időszakának meghatározása a Vizsgálati tervben kerül meghatározásra.
5.	Képminőség az IPTV fejjállomásban (Passive Video Loss)	3,2	A képminőség 0 értéke a hiányzó kép tartalmat, az 5-ös érték a kifogástalan képet jelenti. A magasabb érték a gyakorlatban ez azt jelenti, hogy a továbbított kép nem hiányzik, nem esik szét, és nincsen benne tartós "kockásodás" (ún. macroblocking), vagy egyéb más élvezeti értéket csökkentő jelenség.	Az IPTV fejjállomásban az idő 95%-ában, a ramex broadcasting solutions berendezésével mért érték.
6.	Hangminőség az IPTV fejjállomásban (Passive Voice Loss)	2,5	A hangminőség 0 értéke a hiányzó audio (hang) tartalmat, az 5-ös érték a kifogástalan hangot jelenti. A magasabb érték a gyakorlatban ez azt jelenti, hogy a továbbított hang jel nem hiányzik, nem pattog, vagy "csipog", vagy egyéb más élvezeti értéket csökkentő jelenség nem tapasztalható.	Az IPTV fejjállomásban az idő 95%-ában, a ramex broadcasting solutions berendezésével mért érték.
7.	Csomagvesztés (Packet loss)	A napi egyszeri csomagvesztés maximális mértéke 2000 MPEG	Az előfizetői szakasz minőségét a csomagvesztési mutatón keresztül értékeljük. A napi egyszeres MPEG csomagvesztések száma, illetve gyakorisága nem haladhatja meg a meghatározott célértéket.	Az előfizetői átadási ponton mért (set-top-boxokban regisztrált) ramex broadcasting solutions monitorozó rendszerével feldolgozott, a mérések 80%-ban teljesülő érték.

Global-Line Kft. IPTV Általános szerződési feltételek

		csomag, gyakorisá ga 24, azaz óránként 1.		
--	--	--	--	--