

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

**„mindigTV PRÉMIUM”
műsorterjesztési és mobilinternet szolgáltatások nyújtására vonatkozó**

**Általános Szerződési Feltételei
”ÁSZF”**

rövidítve:

TV+NET ÁSZF

egyéni előfizetők részére



ÁSZF hatályba lépésének időpontja: 2021. január 1.

TARTALOMJEGYZÉK

1. Általános adatok, elérhetőség	8
1.1. A szolgáltató ('Szolgáltató') neve és címe.....	8
1.1.1 Szolgáltató neve.....	8
1.1.2 Szolgáltató címe.....	8
1.2. A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatának elérhetőségei naprakészen megismerhetők.....	8
1.2.1 A Szolgáltató központi ügyfélszolgálat.....	8
1.2.2 Egyéb ügyfélszolgálatok elérhetősége	8
1.2.3 Telefonos ügyfélszolgálat és hibabejelentő elérhetősége	8
1.2.4 Szolgáltatónak a szolgáltatással kapcsolatos elektronikus elérhetősége	8
1.3. A Szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)	8
1.4. A Szolgáltató internetes honlapjának címe	9
1.5. Az ÁSZF elérhetősége.....	9
1.6. Az ÁSZF tartalmának értelmezése	9
2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei	10
2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, a Szolgáltató által az igénybejelentést tevő számára előfizetői szerződés megkötésére adott ajánlat tartalmi elemei	10
2.1.1 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás	10
2.1.2 A Szolgáltató által az igénybejelentést tevő számára előfizetői szerződés megkötésére adott ajánlat tartalmi elemei	14
2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája	15
2.3. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai.....	15
2.3.1 Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei.....	15
2.3.2 A szolgáltatásokhoz szükséges kártya illetve a vételi eszközök aktiválási folyamata.....	18
2.3.3 A szolgáltatás igénybevételének korlátai	18
2.4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő	19

2.5. Szolgáltatás-minőségi probléma esetén az Előfizetőt megillető felmondás feltételei a szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított 14 napon belül	19
3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma.....	21
3.1. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása	21
3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe	21
3.3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használatára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre, az információk felhasználására vonatkozó leírás	21
3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e	22
3.5. A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye	22
4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága.....	23
4.1.1. Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei.....	23
4.2. Amennyiben a Szolgáltató hálózatában forgalommérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése.....	23
4.2.1. Műsorterjesztési szolgáltatás esetén a fentieket a Szolgáltató nem alkalmazza.	23
4.2.2. Mobilinternet szolgáltatás esetén, a Szolgáltató következők szerint jár el:	23
4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a Szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet	24
4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei	24
5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése	26
5.1. A szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei	26
5.1.1 Szünetelés karbantartás miatt	26
5.1.2 Szünetelés elháríthatatlan külső ok miatt vagy jogszabály által feljogosított szerv rendelkezése alapján	26
5.1.3 Szünetelés az Előfizető kérelmére.....	26
5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai	28
5.2.1. A szolgáltatások korlátozásának általános feltételei	28

5.2.2. A szolgáltatás korlátozásának időtartama alatt nyújtott szolgáltatások	29
5.2.3. Hálózati működés akadályozása, veszélyeztetése	29
5.2.4. Megtévesztés, több szolgáltatás egyidejű korlátozása.....	29
5.2.5. Díjtartozás miatti korlátozás.....	29
5.2.6. Adatforgalmi határ	30
5.2.7. A megtévesztés (az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos lényeges adatok vizsgálatának eredménye) miatti korlátozás részletes szabályai.....	30
5.3. Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei	31
5.4. Vis maior	31
6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták.....	33
6.1. Hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás	33
6.1.1 A hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő	33
6.1.2 A hibabejelentések nyilvántartásba vétele	33
6.1.3 A hiba elhárítására vonatkozó eljárás.....	33
6.2. Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén	34
6.2.1 Kötbér	34
6.2.2 Díjarányosítás- műsorterjesztési szolgáltatás esetén	36
6.2.3 Díjvisszatérítés	36
6.3. Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése)	37
6.3.1 Előfizetői bejelentések, egyéb panaszok intézése	37
6.3.2 Díjreklamáció, és kártérítési igények intézése	37
6.4. Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje.....	37
6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele	38
6.6. Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése.....	38
6.6.1 A szolgáltatással kapcsolatos vita rendezése	38
6.6.2 Az eljárásra jogosult szervezetek megnevezése és elérhetősége	38
7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér.....	39

7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj	39
7.2. A különböző fizetési módokból adódó, Előfizetőt érintő eltérések	39
7.2.1 Határozott időre létrejövő szerződés esetén	39
7.2.2 Havi díjfizetés szabályai	39
7.2.3 Számlázás.....	40
7.3. A kártérítési eljárás szabályai	42
7.4. Az Előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai.....	42
7.5. Az előfizetői tartozások kezelése	42
8. A számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások részletes szabályai	44
9. Az előfizetői szerződés időtartama	45
9.1. Az előfizetői szerződés időtartamára vonatkozó általános szabályok	45
9.2. A határozott idejű előfizetői szerződésekre vonatkozó különös szabályok.....	45
10. Adatkezelés, adatbiztonság	47
10.1. A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama.....	47
10.1.1. Az adatok kezelésének célja, fajtája, jogalapja és időtartama.....	47
10.1.2. A Szolgáltató által kezelt adatok tárolása, esetleges továbbítása, célja	48
10.2. Az Előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről	48
10.2.1. Adatbiztonsági szabályok	48
10.2.2. Előfizető adatkezeléssel kapcsolatos jogai és kötelezettségei.....	49
11. Az Előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékre, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtására, értéknövelt szolgáltatások nyújtására, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítésére, üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésére, tételes számlamelléklet, hívásrészletező igénylésére, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra, az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok);	50

12. Az előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei.....	51
12.1. A Szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok.....	51
12.1.1 A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításának esetei.....	51
12.1.2 Egyoldalú szerződésmódosítás esetén az Előfizető tájékoztatásának módja	51
12.1.3 Az Előfizetőt a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításának eseteiben megillető jogok ..	52
12.2. Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje	52
12.2.1 Az előfizetői szerződés meghosszabbítása	52
12.2.3 Módosulás az Előfizető adataiban	52
12.2.4 Átírás.....	52
12.2.5 Csomag-váltás	53
12.2. 6. SIM-kártya cseréje vagy pótlása.....	53
12.3. A Szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei	54
12.3.1 Szolgáltató rendkívüli felmondása	54
12.3.2 Szolgáltató rendes felmondása	55
12.4. Az Előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei.....	55
12.4.1 Előfizető rendkívüli felmondása	55
12.4.2 Előfizető rendes felmondása	56
12.5. Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik	56
12.5.1 Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei.....	56
12.5.3. Szolgáltató díjvisszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén	57
12.6. Az előfizetői szerződések megszűnésének közös szabályai.....	57
13. Az Előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei	58
13.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség	58
13.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata	58
13.3. A végberendezéssel, vagy az előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek.....	59
13.3.1. Kötelezettségek műsorterjesztési szolgáltatás esetén	59
13.3.2. Kötelezettségek mobilinternet szolgáltatás esetén	59

13.4. Az adatváltozás bejelentése	60
14. A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás.	61
15. Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások felsorolása, valamint az Eht. 132. § (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok, továbbá a kiegészítő médiaszolgáltatások felsorolása és meghatározása.	62
1. számú melléklet - A szolgáltatás földrajzi területe	63
2. számú melléklet- Díjszabás.....	64
3. számú melléklet- Adatkezelési tájékoztató személyes adatok kezeléséről	68
4. számú melléklet- A szolgáltatások hozzáférési feltételei.....	79
5. számú Melléklet -Meghatározások	82
6. számú melléklet - Minőségi célértékek	84
7. számú melléklet- Hatóságok, békéltető testületek elérhetőségei	86
8. számú melléklet- A Szolgáltató által indított akciók leírása	90

1. Általános adatok, elérhetőség

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

1.1.1 Szolgáltató neve

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

1.1.2 Szolgáltató címe

1119 Budapest, Petzvál József utca 31-33.

Postafiókcím: mindigTV PRÉMIUM Budapest, 1519 Pf.: 447/8

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

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

1.2.1 A Szolgáltató központi ügyfélszolgálat

Cím: 1117 Budapest, Hengermalom út 19-21.

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

1.2.2 Egyéb ügyfélszolgálatok elérhetősége

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

<https://mindigtv.hu/premium/ugyfeleinknek/kapcsolat/szemelyes-ugyfelszolgalatok>

1.2.3 Telefonos ügyfélszolgálat és hibabejelentő elérhetősége

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

Telefax: +36 1 464 2245

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

1.2.4 Szolgáltatónak a szolgáltatással kapcsolatos elektronikus elérhetősége

<http://mindigtv.hu/premium>

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

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

Az elérhetőségi adatok megegyeznek az 1.2 pontban található adatokkal.

1.4. A Szolgáltató internetes honlapjának címe

<https://mindigtv.hu/mindigtvpremium>

1.5. Az ÁSZF elérhetősége

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

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

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

1.6. Az ÁSZF tartalmának értelmezése

Jelen ÁSZF kizárólag azon szolgáltatáscsomagra vonatkozik, amikor az Előfizető az országos földfelszíni digitális kódolt műsorterjesztési szolgáltatást és a mobilinternet szolgáltatást együttesen veszi igénybe a Szolgáltatótól. A Szolgáltató önálló országos földfelszíni digitális kódolt műsorterjesztési szolgáltatást is nyújt, amelyet azonban nem jelen ÁSZF, hanem a „mindigTV PRÉMIUM” digitális földfelszíni kódolt műsorterjesztési szolgáltatás nyújtására vonatkozó Általános Szerződési Feltételei alapján nyújtja.

A Szolgáltató önálló mobilinternet szolgáltatás igénybevételére nem biztosít lehetőséget.

Jelen ÁSZF-ben, amikor külön nem kerül megjelölésre, hogy a szolgáltatáscsomagon belül mely szolgáltatásra vonatkozik az adott rendelkezés értelemszerűen mindkét szolgáltatásra értendő, kivéve ha az adott szolgáltatás jellegénél fogva az adott szabályozás nem értelmezhető. A Szolgáltató jelen ÁSZF-ben jelzi a két szolgáltatás különbözősége miatti eltéréseket, eltérő szabályozásokat, de mivel a két szolgáltatás kizárólag egy csomagban vehető igénybe, ezért amennyiben az egyik szolgáltatás igénybevételi lehetősége bármely oknál fogva megszűnik, az a másik szolgáltatás jelen ÁSZF szerinti igénybevételét is kizárja, megszünteti.

2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei

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

2.1.1 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

Az előfizetői szerződés szóban vagy írásban, így különösen az előfizetői szolgáltatásra irányuló igény bejelentésével – az alábbiak szerint jöhet létre. Ráutaló magatartással a jelen ÁSZF szerinti szolgáltatások esetében nem biztosítja a Szolgáltató a szerződéskötést.

(i) Szóbeli szerződéskötés

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

2.1.1.2 Szolgáltató munkavállalója vagy megbízottja a szóbeli szerződéskötési eljárás megkezdésekor részletesen tájékoztatást ad az Igénylőnek a beszélgetés céljáról, (amely cél az előfizetői szerződés megkötése), a megkötendő előfizetői szerződés lényeges elemeiről, amelyek különösen

- a) a Szolgáltató neve, címe és a szolgáltatás neve,
- b) a szolgáltatás lényeges tulajdonságai, különösen az igénybe vételének módja (különös tekintettel a szolgáltatásokhoz szükséges eszközökre (műsorterjesztés: vételi eszközök: kártya, dekóder, antenna stb.; mobil internet: SIM kártya, router) illetve az aktiválás szükségességére),
- c) a díjak,
- d) a szerződés időtartama,
- e) az szerződés határozott időtartamának lényege, időtartama, következményei,
- f) a szerződésben foglalt alapvető jogok és kötelezettségek, különös tekintettel az előfizetőt megillető elállási jogra,
- g) a szerződés módosításának lehetősége,
- h) a szerződés megszűnése, megszüntetése, különös tekintettel a felmondásának módjaira és annak jogkövetkezményeire,
- i) az ÁSZF elérhetőségei.

2.1.1.3 Az előfizetői szerződés az Előfizetőnek a beszélgetés során az ajánlatra tett egyértelmű, kifejezett, a szolgáltatói ajánlatot elfogadó jognyilatkozata nyomán jön létre a telefonbeszélgetés napján. Az előfizetői szerződés megkötésének dátuma a telefonbeszélgetés napja. Az előfizetői szerződés hatálybalépésének napja szolgáltatásokhoz szükséges eszközök és/vagy a kártya átvételének napjától illetve a szolgáltatásokhoz szükséges kártyák vagy kódolt műsorterjesztési szolgáltatás vételére alkalmas vételi eszköz aktiválásának napjától számított maximum 15 napon belül történik meg. Szolgáltató különösen az ügynökök útján történő értékesítés esetében ahol a Szolgáltató megítélése szerint – különösen az ügynök értékesítési tevékenységéhez kapcsolódó előfizetői panaszok száma alapján – ez indokolt, a Szolgáltató az Előfizető szerződéskötési szándékának megerősítése érdekében a szerződés megkötése dátumától számított 5 munkanapon belül telefonon

ismételten megkeresheti az Előfizetőt egy megerősítő (verifikációs) hívással. A verifikációs hívás célja, hogy a Szolgáltató ismételten megvizsgálja az Előfizető szerződéskötési szándékának, és az ezzel kapcsolatban tett igenlő nyilatkozatának fennállását. A megerősítő hívás során az Előfizetőnek lehetősége van korábbi, a szerződéskötésre vonatkozó nyilatkozatát fenntartani, avagy visszavonni. Ha az Előfizető a Szolgáltató által rögzített megerősítő hívás során szerződéskötési szándékát nem tartja fenn, vagy a javára más által tett nyilatkozatot utólag nem hagyja jóvá, úgy a Szolgáltató az egyedi előfizetői szerződést szerződéskötési akarat hiányában nem tekinti létrejöttnek. Amennyiben a megerősítő hívásra nem kerül sor, avagy az sikeres, az egyedi előfizetői szerződést a Szolgáltató a jelen pontban írt, a szerződéskötésre irányuló telefonbeszélgetés napjával tekinti érvényesen létrejöttnek.

2.1.1.4 Szolgáltató a szóban kötött szerződésekről hangfelvételt készít, ennek tényéről a beszélgetés megkezdésekor tájékoztatja az Előfizetőt. Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény ('Eht.') 138. §(10) bekezdése és a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/B. § alapján, a szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatára érkező előfizetői jogviszonyt érintő megkereséseket, panaszokat, valamint a szolgáltató és az előfizető közötti telefonos kommunikációt, külön jogszabályban meghatározottak szerint, a szolgáltatónak rögzítenie kell. A Szolgáltató a hangfelvételeket a személyes adatok kezelésére vonatkozó előírások szerint, visszakereshető módon kezeli, amelynek részletes szabályait a jelen ÁSZF 3. számú melléklete határozza meg. A hangfelvételekről a Szolgáltató igény esetén az Előfizető részére másolatot ad. Az adatkezelés időtartamának lejártát követően a Szolgáltató a hangfelvételeket törli.

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

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

a Szolgáltatónak megfizetni a szolgáltatás nem rendeltetésszerű igénybevételéből eredő kárát. Ezen felül az Előfizetőt egyéb költség nem terheli.

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

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

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

(ii) Írásbeli szerződéskötés

2.1.1.10 Az előfizetői szerződés **üzlethelyiségben, írásban** történő megkötésére a Szolgáltató ügyfélszolgálatán vagy értékesítési pontjain van lehetőség. Az Igénylőnek a Szolgáltató által biztosított formanyomtatványt kell kitöltenie és aláírnia, amely mindkét fél által történő aláírásig ajánlatnak minősül.

2.1.1.11 Amennyiben Igénylő futárszolgálat vagy posta útján történő kiszállítás keretében kíván előfizetői szerződést kötni, szerződéskötési szándékát írásban, telefonon, vagy a Szolgáltató internetes honlapján keresztül jelezheti. Ebben az esetben a díjakat az Igénylő futárszolgálat útján történő kiszállítás esetén a futárszolgálat számára készpénzben vagy bankkártyával előre történő fizetéssel, a webshop-on keresztül, posta útján történő kiszállítás esetén interneten keresztül, előre történő banki átutalással köteles kifizetni.

2.1.1.12 Az előfizetői szerződés az írásbeli szerződéskötés napján, az Előfizető jognyilatkozatának megtételével jön létre, és a szolgáltatásokhoz szükséges kártyák és/ vagy kódolt műsorterjesztési szolgáltatás vételére alkalmas vételi eszköz 2.3.2 pont szerinti aktiválásával lép hatályba. Ha Szolgáltató már aktivált kártyát vagy vételi eszközt ad az Előfizetőnek, abban az esetben az előfizetői szerződés hatályba lépésének napja a szolgáltatás aktiválásának napja, amely az eszközök átvételét követő maximum 15 napon belül megtörténik.

2.1.1.13 Szolgáltató által meghatározott szolgáltatáscsomag igénybevételére vonatkozó egyedi előfizetői szerződésre vonatkozó igényét az Előfizető a Szolgáltató honlapján keresztül, az Előfizető által leadott megrendelés alapján, **elektronikus úton, írásban** is jelezheti. Az elektronikus úton történő igénybejelentés során a Szolgáltató köteles a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételeket oly módon hozzáférhetővé tenni, amely lehetővé teszi az Előfizető számára, hogy tárolja és előhívja azokat.

.(iii) Szóbeli és írásbeli szerződéskötés útján létrejövő szerződés esetén alkalmazandó közös szabályok.

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

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

Amennyiben a Szolgáltató az egyedi előfizetői szerződés megkötését a fentiek szerinti óvadékhoz köti, az óvadék Szolgáltató általi visszatérítésére az előfizetői szerződés megkötésétől számított 5 (öt) év után, de legkésőbb az előfizetői szerződés megszűnésekor kerül sor. Az óvadék után kamat nem jár. Amennyiben az egyedi előfizetői szerződés fennállta során az Előfizetőnek lejárt tartozása keletkezik a Szolgáltatóval szemben, a Szolgáltató jogosult követelését az óvadék összegéből közvetlenül kielégíteni. Ebben az esetben az Előfizető köteles az óvadék összegét az eredeti összegre kiegészíteni. A kiegészítő összeget Szolgáltató az óvadékból történő kielégítést követő számlával számlázza ki.

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

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

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

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az Igénylő fizetőképességét az elektronikus hírközlési szolgáltatók által az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény ('Eht.') 158. §-ban foglaltak szerint létrehozott és üzemeltetett közös adatbázisban ellenőrizze. A Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötése vagy annak módosítása előtt, ha azt a nyújtott kedvezmények jellege, vagy a szolgáltatás igénybevételéhez a Szolgáltató által biztosított eszközök értéke indokolja, jogosult az előfizető fizetőképességét vizsgálni és az ehhez szükséges információkat illetve az ezeket igazoló okmányokat kérni. Ezt az Előfizető fizetőképességi nyilatkozata alapján akár automatizált adatfeldolgozással vagy harmadik személy útján is vizsgálhatja a Szolgáltató. A vizsgálat eredményének függvényében a Szolgáltató jogosult a szolgáltatás igénybevételét vagyoni biztosíték, óvadék vagy egyéb más biztosíték (pl.: bankgarancia, kezesség, előleg stb.) adásához kötni. Az Előfizető által visszautasított fizetőképességi vizsgálat esetén a Szolgáltató a szerződés kötését megtagadhatja.

Jelen ÁSZF szerinti szolgáltatásokra csak természetes személy köthet előfizetői szerződést, s a szerződéskötéskor az Előfizető nyilatkozik arról, hogy az előfizetői szolgáltatást egyéni előfizetőként veszi igénybe.

Az előfizetői szerződés megkötése előtt a Szolgáltató köteles az Előfizetőt igazolható módon tájékoztatni arról, hogy az előfizetői szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követően az Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti – egy éves - elévülési időn belül, az Előfizető évente egyszer ingyenesen kérheti az előfizetői szerződés általa megjelölt időpontjában hatályos tartalmáról szóló, legalább az írásban megkötött előfizetői szerződésben rögzítendő elemeket tartalmazó dokumentum átadását. E dokumentumot a Szolgáltató a kérelem

beérkezésétől számított 8 napon belül ingyenesen, az Előfizető választása szerint papíron, nyomtatott formában, vagy más tartós adathordozón, vagy elektronikus levélben köteles az Előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.

Az előfizetői szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatást adni a határozatlan és a határozott idejű előfizetői szerződés megkötésének lehetőségéről, és igazolható módon bemutatni azok részletes feltételeit. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az Előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

Az előfizető kérésére az előfizetői szerződés határozatlan vagy a határozott időtartamra köthető meg. Határozott időtartam esetén a szerződés időtartama 24 hónap lehet, ha az előfizetői szerződés megkötéséhez eszközvásárlás is kapcsolódik.

Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött előfizetői szerződés esetén az Előfizető a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendeletben írt feltételekkel, az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények és indoklás nélkül elállhat az előfizetői szerződéstől. Az elállási nyilatkozat szóban vagy írásban tehető megadva legalább a Szolgáltató honlapján található nyilatkozat-minta szerinti adatokat. Előfizető határidőben gyakorolja elállási jogát, ha az elállási határidő lejártá előtt elküldi nyilatkozatát. Amennyiben viszont az Előfizető kifejezetten kérte, hogy a Szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését már az elállási határidő lejártá előtt kezdje meg, Előfizető – az elállásra vonatkozó eljárási szabályok szerint – felmondhatja az előfizetői szerződést, de az igénybe vett szolgáltatás időarányos díját ki kell egyenlítenie.

Szolgáltató legkésőbb az Előfizető elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül visszatéríti az Előfizető által fizetett összeget az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módon. Szolgáltató mindaddig jogosult visszatartani a fizetett összeget, amíg Előfizető a Szolgáltató által átadott valamennyi eszközt vissza nem szolgáltatta, vagy kétséget kizáróan nem igazolta, hogy azokat visszaküldte. Előfizető köteles a Szolgáltatónak megfizetni a szolgáltatás nem rendeltetésszerű igénybevételéből eredő kárát. Ezen felül az Előfizetőt egyéb költség nem terheli.

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

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

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

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

2.1.2.2 Az Igénylő előfizetői szolgáltatásra vonatkozó igénybejelentését követően - amennyiben szükséges és az előfizetői szerződés megkötésére a 2.1.1 pontban írtak szerint egyidejűleg nem kerül sor - a Szolgáltató haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az igény teljesíthetőségével kapcsolatos vizsgálatait (különösen a szolgáltatás elérhetőségére vagy az Igénylő fizetőképességére vonatkozó vizsgálatait), és e határidőn belül igazolható módon nyilatkozik és értesíti az Igénylőt arról, hogy

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

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

2.1.4. Szolgáltató ajánlati kötöttségének határideje

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

2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája

Szolgáltató az Előfizetőkről nyilvántartást vezet az adatvédelmi előírások figyelembevételével. Az előfizetői szerződés megkötéséhez az Előfizető az alábbi adatokat köteles megadni a Szolgáltató részére, amelyeket a Szolgáltató köteles nyilvántartani:

Természetes személy Előfizető esetén:

- a) Előfizető neve,
- b) Előfizető születési neve
- c) Előfizető lakóhelye (állandó lakcím)
- d) Előfizető tartózkodási helye,
- e) Előfizető számlázási címe, szükség esetén a számlaszáma,
- f) Előfizető születési helye és ideje (év, hó, nap),
- g) Előfizető anyja születési neve,
- h) kiskorú, vagy cselekvőképességében az előfizetői szerződés megkötésével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott Előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő a)-g) pontok szerinti adatai;
- i) előfizetői hozzáférési pont helye (szolgáltatási cím),
- j) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (telefon, e-mail).

A fenti adatok igazolására a következő iratok fogadhatók el: érvényes személyi azonosító igazolvány vagy személyi igazolvány, érvényes útlevél, érvényes jogosítvány, lakcímkártya. Ezen iratok bemutatásának megtagadása esetén a Szolgáltató megtagadhatja a szerződés megkötését.

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

2.3.1 Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei

A szolgáltatások abban az esetben érhetőek el, amennyiben az előfizetői hozzáférési ponton

- a digitális földfelszíni televízió műsorszóró hálózaton kisugárzott jel vételi feltételei adottak
- és ha a mobilinternet szolgáltatás lefedettsége megfelelő.

A Szolgáltató a mobilinternet hálózat kiépítettségéről kültéri lefedettségi térképpel tájékoztatja az Előfizetőit, amely a <https://www.telenor.hu/hipernet> weboldalon érhető el. Míg a digitális földfelszíni televízió műsorszóró

hálózat vételi feltételeiről az Előfizetők a Szolgáltató honlapján informálódhatnak. Az Előfizető a Telefonos Ügyfélszolgálat felhívásával is tájékozódhat az éppen fennálló lefedettségi adatokról és a műsorterjesztési szolgáltatás esetében a vétel körülményekről.

Ehhez képest helyenként előfordulhatnak olyan eltérések (a szolgáltatások sajátosságai – különös tekintettel az épületek hatására és az épületeken belüli üzemelésre –, a térképek léptéke stb. miatt), amelyek nem a Szolgáltatás minőségének következményei, és amelyekért a Szolgáltatónak nem áll módjában felelősséget vállalni.

A vételi feltételekről az Előfizetőnek kell meggyőződnie a szolgáltatás igénybevételének helyszínén. Amennyiben az igénybevétel helyszínén a szolgáltatások feltételei nem adóttak, Szolgáltató a ténylegesen kifizetett egyszeri belépési (regisztrációs) díj és az aktiválási díj, valamint a határozott időre létrejött szerződés esetén a szolgáltatási díj alábbiakban meghatározott feltételekkel történő visszatérítésén felül semmiféle felelősséget nem vállal.

A 4. számú melléklet tartalmazza a digitális földfelszíni televízió műsorszóró hálózaton kisugárzott jel vételi feltételeit (további részletek a Szolgáltató honlapján) és a mobilinternet szolgáltatás elérésére vonatkozó feltételeket. A Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt, hogy a mobilinternet hálózatot a Telenor Magyarország Zrt-vel kötött megállapodás alapján veszi igénybe a Szolgáltató és azon keresztül nyújtja az előfizetőknek a mobilinternet szolgáltatását. A mobilinternetszolgáltatás műszaki paraméterei mindenben megegyeznek a Telenor Magyarország Zrt. mobilinternet hálózatának a paramétereivel.

2.3.1.1. Műsorterjesztési szolgáltatás igénybevételének feltételei:

Ahhoz, hogy a digitális földfelszíni kódolt műsorterjesztési szolgáltatáshoz az előfizetők a digitális földfelszíni televízió műsorszóró hálózaton keresztül hozzáférhessenek, – figyelemmel a fentiekre is – szükség van:

- a) megfelelő antennára és a szolgáltatáshoz kapcsolódó eszközökre (kábelek, erősítők, stb.); és
- b) egy DVB-T2/ HEVC képes, Conax Contego kártyaolvasóval (CI+modul) vagy integrált chippel rendelkező dekóderre (azaz jelátalakító készülékre) vagy egy olyan televízióra, amelybe már beépítették az MPEG-4/DVB-T2/HEVC dekódert; és
- c) egy Conax Contego kártya leolvasóra vagy integrált chippel rendelkező Conax Contego CA modulra (amennyiben a dekóder vagy a beépített dekóderrel rendelkező televízió nem képes a Conax Contego kódolt kártya fogadására)
- d) egy műsorterjesztési szolgáltatáshoz szükséges kártyára (kódolt kártya), kivéve ha az előfizető a b)-c) pont szerinti integrált chippel ellátott eszköz valamelyikével rendelkezik.

A kódolt adások vételére kizárólag a b)-c) pontban meghatározott vételi eszköz esetén van lehetőség. A készülékek a kiskereskedelembe számos helyen megvásárolhatóak (további részletek pl. a Szolgáltató honlapján).

A Szolgáltatás igénybevételére nem mindegyik Műsorvevő rendszer alkalmas. A Szolgáltató a Műsorvevő rendszert képező készülékek alkalmasságát nem vizsgálja és azoknak a szolgáltatás igénybevételére való alkalmatlansága miatt bekövetkezendő károkért nem tartozik felelősséggel. Ezen készülékek beszerzésével, üzemeltetésével, illetve használatával járó költségek Előfizetőt terhelik (pl.: villanyáram díja, távirányító eleme stb.). A Szolgáltató nem foglalkozik a Műsorvevő rendszert képező készülékek forgalmazásával, azok működésével kapcsolatosan felelősséget nem vállal - ez alól kivételt képeznek az integrált chippel rendelkező vételi eszközök -, ezen készülékekkel kapcsolatos hibák nem tartoznak a Szolgáltató felelősségi körébe, azok bejelentését az Előfizetőnek a készülék forgalmazójánál, a vásárlás helyén kell megtennie. Szolgáltató nem vállal felelősséget Előfizető Műsorvevő rendszert képező készülékek nem megfelelő műszaki színvonaláért, a meghibásodásából eredő vételkimaradásért vagy minőségromlásért, a beállítás, telepítés hibájáért, a földrajzi és környezeti adottságokból adódó vételi hibákért, a kábelhálózatért, a rendszer, illetve az aktivált kártya/vagy vételi eszköz üzembe helyezéséért és az esetleges nem megfelelő vételi szintből adódó vételi hibákért.

Az Előfizető gondoskodik a szolgáltatáshoz szükséges vételi eszköz üzembe helyezéséről.

A szolgáltatáshoz szükséges vételi eszköz birtokában jogosult az Előfizető – figyelemmel az előfizetői szerződésben foglaltakra is – a szolgáltatást igénybe venni. Amennyiben az előfizetői szerződés határozatlan időre vagy határozott idő esetén utólag (tárgyhóban) történő fizetéssel jön létre, az Előfizető a műsorterjesztés szolgáltatáshoz legfeljebb 3 (három) vételi eszközt igényelhet.

A szolgáltatáshoz szükséges kártya vagy a vételi eszköz a következő módokon érhető el:

- a) a Szolgáltató 1.2 pont szerinti ügyfélszolgálati irodájában;
- b) a <http://mindigtv.hu/premium> oldalon meghatározott értékesítő hálózatban (pl. értékesítési pontok, webshop) a Szolgáltató képviselői útján (a telefonos ügyfélszolgálaton keresztül érkező igények alapján is);

Szolgáltató a szolgáltatáshoz való hozzáférés lehetőségét az előfizetői szerződés időtartama alatt folyamatosan biztosítja, kivéve a szolgáltatás korlátozásának, szünetelésének jelen ÁSZF-ben meghatározott eseteiben és mindazon egyéb esetekben, amelyeket jelen ÁSZF tartalmaz.

Az Előfizető köteles a szolgáltatáshoz szükséges kártyát és a vételi eszközt rendeltetésszerűen használni, azon semmiféle átalakítást nem végezhet. Köteles azt megővni mindenfajta rongálódástól, lopástól, jogosulatlan hozzáféréstől.

Előfizető a szolgáltatáshoz szükséges kártyát, illetve a vételi eszközt csak az előfizetői szerződésben meghatározott címen, azonos helyen (lakásban) veheti igénybe, harmadik személy használatába tovább nem adhatja. Szolgáltató a szolgáltatáshoz szükséges szolgáltatás meghatározott címen történő igénybevételét jogosult ellenőrizni. Jelen pontba foglalt kötelezettségek megszegése súlyos szerződésszegésnek minősül. Előfizető a szükséges igazoló dokumentumok (pl. adásvételi szerződés, bérleti szerződés) bemutatásával kérheti az előfizetői szerződésben meghatározott cím módosítását, de egyidejűleg az Előfizető csak egy meghatározott címen, azonos helyen (lakásban) veheti igénybe a szolgáltatást.

Előfizető előre egyeztetett időpontban köteles biztosítani Szolgáltató részére a szolgáltatáshoz szükséges kártya, valamint a vételi eszköz használatának helyszíni ellenőrzését, kicserélését és birtokba vételét. Amennyiben Előfizető az előre egyeztetett időpontban az ellenőrzést nem teszi lehetővé, úgy Előfizető köteles a Díjszabás szerinti kiszállási díjat Szolgáltató részére megfizetni. Szolgáltató az ellenőrzés akadályozása esetén a Szolgáltató általi rendkívüli felmondás szabályainak megfelelően járhat el.

Előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatáshoz szükséges kártya cseréjét, illetve a Szolgáltató által biztosított vételi eszköz cseréjét a Szolgáltatótól személyesen vagy postai úton lehet igényelni. A hibás szolgáltatáshoz szükséges kártya Szolgáltató ügyfélszolgálatához történő személyesen vagy postai úton történő beszállítása Előfizető kötelezettsége. A Szolgáltató által kérelemre biztosított borítékkal történő beszállítás postai díjmentes.

Rongálódást, meghibásodást, a szolgáltatáshoz szükséges kártya vagy a vételi eszköz elvesztését, ellopását, megsemmisülését Előfizető köteles haladéktalanul bejelenteni. Amennyiben az Előfizető, vagy bármilyen személy a szolgáltatáshoz szükséges kártyát vagy a vételi eszközt rendeltetésellenesen használja, szakszerűtlenül kezeli, és ezzel károsítja, vagy egyébként rongálja, az Előfizető az ebből eredő csere és egyéb költség fedezésére a Díjszabásban meghatározott kötbér fizetésére, illetve a Szolgáltató kötbért meghaladó kárának megfizetésére köteles.

Amennyiben az előfizetői szerződés bármely okból megszűnik, Előfizető köteles a szolgáltatáshoz szükséges kártyát, vagy a bérleti jogviszony keretében biztosított vételi eszközt haladéktalanul visszajuttatni a Szolgáltatónak, ellenkező esetben a Díjszabásban meghatározott kártérítés megfizetésére köteles.

2.3.1.2. Mobilinternet szolgáltatás igénybevételének feltételei:

A Szolgáltatás az Előfizetőnek használatra átadott SIM-kártyával és az Előfizető által megvásárolt/tulajdonában lévő mobil router-el vehető igénybe. Az Előfizető köteles az SIM-kártyát rendeltetésszerűen, kizárólag az irányadó szabványok és jogszabályok szerinti megfelelőségi nyilatkozattal rendelkező eszközben használni.

Az Előfizető köteles a szolgáltatást rendeltetésszerűen igénybe venni.

A Szolgáltató a mobilinternet szolgáltatás nyújtását folyamatosan végzi. Az esetleges minőségi hibákról, alapszolgáltatás – ezen minőségi hibák okán való – elérhetetlenségéről, korlátozott elérhetőségéről a 4. pont rendelkezik. A Szolgáltató mobil távközlési rendszerét és azok kiszolgáló elemeit érintő rendszeres karbantartásról az 5.1.1. pont nyújt tájékoztatást.

2.3.2 A szolgáltatásokhoz szükséges kártya illetve a vételi eszközök aktiválási folyamata

2.3.2.1. Műsorterjesztési szolgáltatás aktiválása

Az előfizetői szerződés létrejöttét követően a műsorterjesztési szolgáltatáshoz szükséges kártya vagy a vételi eszközök aktiválását a Szolgáltató végzi.

Amennyiben a kártya vagy a vételi eszköz az első használatba vételtől számított 15 nap múlva vagy azt követően nem biztosítja a hozzáférést a szolgáltatáshoz (a 15 nap a Szolgáltató rendszerében történő aktiváláshoz szükséges időtartam, amely alatt az Előfizető hozzáfér a szolgáltatáshoz), s az Előfizető – annak ellenére, hogy a szerződéskötést követően már igénybe vette a szolgáltatást – nem fér hozzá a szolgáltatáshoz, az Előfizető köteles haladéktalanul jelezni a hibát a Szolgáltatónak, a Szolgáltató pedig az Előfizető jelzését követően köteles 72 órán belül újra aktiválni a műsorterjesztési szolgáltatáshoz szükséges kártyát vagy a vételi eszközt. Amennyiben Szolgáltató az Előfizető jelzését követő 72 órán belül nem aktiválja újra a kártyát vagy a vételi eszközt, a kieső időre köteles kötbért fizetni az Előfizető részére.

2.3.2.2. Mobilinternet szolgáltatás aktiválása

Az internetkapcsolat létesítéséhez az arra alkalmas eszközön a SIM-kártya behelyezése, a gyártói használati útmutató alapján az adathasználat engedélyezése, illetve a készülék, valamint a hozzáférési pont („online APN”) pontos beállítása az Előfizető kötelezettsége.

A gyári beállítások függvényében, külön interakció nélkül a készülék, illetve adatátviteli eszköz, valamint az ezekre telepített szoftverek és applikációk a helyes beállításokkal automatikusan adatot tudnak forgalmazni (akár a háttérben, jelzés nélkül is) addig, amíg a mobilhálózaton keresztüli adathasználat engedélyezve van.

A GPRS-forgalom az átvitel során generálódott hívásadatokban szereplő letöltött és feltöltött adatmennyiség összege, mely a hasznos adatok mellett az információt vezérlő és ellenőrző, valamint annak védelmét szolgáló kiegészítő adatokat is tartalmaz.

2.3.3 A szolgáltatás igénybevételének korlátai

2.3.3.1 A szolgáltatás igénybevételének személyi korlátja

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

2.3.3.2 .A szolgáltatás átengedésének korlátai

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

2.3.3.3 A szolgáltatás igénybevételének szerzői jogi korlátai

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele során nem sértheti a mindenkor hatályos szerzői jogi törvény előírásait. Különösen nem készíthet felvételeket (kivéve saját használatra) a műsorokról, nem sokszorosíthatja azokat, nem adhatja át a műsorjeleket a hálózaton kívüli felhasználók részére, és a fentieket nem engedélyezheti a hálózatra csatlakozó egyéni Előfizetők számára sem.

Előfizető nem adhatja át a műsorokat nyilvános helyen (pl. étterem, presszó, váróterem stb.) történő közvetítésre. A szolgáltatáshoz kapcsolódó szerzői jogok megsértésének polgári és büntető jogi következményei lehetnek.

2.3.3.4 A szolgáltatás igénybevételének földrajzi és időbeli korlátai

A „mindigTV PRÉMIUM” Digitális földfelszíni kódolt műsorterjesztési és mobilinternet komplex szolgáltatások nyújtása 2020. november 2-án indult, és az 1. számú mellékletben meghatározott magyarországi területeken érhető el. A Szolgáltató az 1.sz. mellékletben eltérő helyszíneken nem vállal felelősséget a szolgáltatások nyújtásáért.

A mobilinternet szolgáltatás tekintetében a Szolgáltató az adatroamingot nem biztosítja.

2.3.3.5 A szolgáltatás igénybe vételének egyéb korlátai

További részletek a 4. számú mellékletben találhatók.

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

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

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

2.5. Szolgáltatás-minőségi probléma esetén az Előfizetőt megillető felmondás feltételei a szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított 14 napon belül

2.5.1 Előfizető a szolgáltatások nyújtásának megkezdésétől számított 14 napon belül az előfizetői szerződést azonnali hatállyal felmondhatja, ha annak további teljesítéséhez fűződő érdeke azon okból szűnt meg, hogy az előfizetői szerződésben megjelölt igénybevételi helyen a szolgáltatás minősége igazolhatóan nem felel meg (a vételi feltételek és/ vagy lefedettség hiányában) az előfizetői szerződésben foglaltaknak, vagy a szolgáltatás nem vehető igénybe.

2.5.2 Az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg a Szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatni az előfizetőt a felmondási jog gyakorlásának lehetőségéről, feltételeiről és következményeiről. Az ezen okból

tett felmondás esetén a Szolgáltató csak a szerződéskötéstől a felmondásig eltelt időre járó arányos havidíjat, valamint a szolgáltatással igénybe vett eseti díjas egyéb szolgáltatások ellenértékét követelheti. A Szolgáltató egyéb költséget, így különösen felmondási vagy adminisztrációs díjat nem számít fel.

2.5.3. Ha ebben az esetben az Előfizető a részére biztosított eszközt visszaszolgáltatja, Szolgáltató kötelezettsége, hogy haladéktalanul visszafizesse a ténylegesen kifizetett egyszeri belépési díjat (regisztrációs díjat), az aktiválási díjat és a szolgáltatási díjat, illetve az eszköz árát. Az előfizetői szerződésben meghatározott cím módosítása esetén Szolgáltatót nem terheli a jelen pontban foglalt kötelezettség.

2.5.4. Amennyiben a szerződéskötés eszközvásárlással járt, úgy a jelen felmondással összefüggésben az eszközvásárlással kapcsolatos elszámolásra vonatkozó rendelkezések az egyedi előfizetői szerződésben találhatók.

Az elszámolás alapján a Szolgáltató fizetési kötelezettségét az előfizetői elszámolás megtörténtétől számított 30 napon belül jóváírással, szükség esetén banki átutalással, vagy postai úton teljesíti; míg az Előfizető fizetési kötelezettségét a Szolgáltató által kiállított számlán feltüntetett fizetési határidőn belül teljesíti.

3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma

3.1. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása

A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás két szolgáltatást tartalmaz, egyrészt a digitális földfelszíni, kódolt műsorterjesztési szolgáltatást, másrészt a mobil internet-hozzáférési szolgáltatást. E szolgáltatásokat a Szolgáltató az előfizetők részére, díj ellenében a digitális földfelszíni televízió műsorszóró hálózaton illetve a Telenor Magyarország Zrt. mobilinternet hálózatán nyújtja.

A Szolgáltató az Előfizető előzetes hozzájárulása nélkül is jogosult a Szolgáltatás bármely részének ellátásához más, független, általa választott szolgáltatót igénybe venni. A Szolgáltatás előfizetői szerződés szerinti teljesítéséért – a Szolgáltatóval hálózati szerződésben álló más hírközlési szolgáltatók hálózati rendszerének meghibásodása, annak nem megfelelő minősége kivételével – az Előfizető felé a Szolgáltató felel.

Műsorterjesztési szolgáltatás:

A műsorterjesztési szolgáltatás keretében a 2. számú mellékletben felsorolt csomagok esetében meghatározott műsorokat lehet megtekinteni azzal, hogy a kiegészítő műsorcsomagok igénybevétele kizárólag az Alap vagy Családi műsorcsomagra történő előfizetés és annak folyamatos fenntartása mellett lehetséges. A Szolgáltató lehetővé teszi, hogy az Előfizető által üzemeltetett Műsorvevő rendszerrel a 2. számú melléklet szerinti díjak megfizetése ellenében a digitális földfelszíni televízió műsorszóró hálózaton kódoltan sugárzott 2. számú melléklet szerinti műsorcsomagokhoz a szükséges vételi eszköz használata útján az Előfizető hozzáférjen, amennyiben a 4. számú mellékletben meghatározott műszaki-technikai feltételek és a vételi feltételek biztosítottak.

Mobilinternet szolgáltatás:

Szolgáltató a mobilinternet szolgáltatását csomagkapcsolt adatátviteli hordozó szolgáltatás (GPRS) biztosításával valósítja meg, amelynek igénybevételi díjait, a 2.sz. melléklet tartalmazza.

A szolgáltatás igénybevételéhez a SIM-kártya behelyezése az adatátviteli eszközbe, a gyártói használati útmutató alapján az eszköz telepítése, valamint az előfizetői hozzáférési pont („net APN”) pontos ismerete szükséges, amelyekről az Előfizető köteles gondoskodni.

A gyári beállítások függvényében, külön interakció nélkül a készülék, illetve az adatátviteli eszköz, valamint az ezekre telepített szoftverek és applikációk a helyes beállításokkal automatikusan biztosítják az adatok forgalmazását (akár a háttérben, jelzés nélkül is), amíg a mobilhálózaton keresztüli adathasználat engedélyezve van.

A GPRS-forgalom az átvitel során generálódott letöltött és feltöltött adatmennyiség összege, mely a hasznos adatok mellett az információt vezérlő és ellenőrző, valamint annak védelmét szolgáló kiegészítő adatokat is tartalmaz. A mobilinternet szolgáltatást kiegészítő adatjegy megrendelés esetén is biztosítja a Szolgáltató a 2.sz. mellékletben meghatározott feltételekkel.

3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

A Szolgáltató a szolgáltatásokat Magyarországon az 1. számú mellékletben meghatározott magyarországi területeken nyújtja.

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

Nem alkalmazandó.

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

A szolgáltatások nem egyetemes szolgáltatások.

3.5. A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye

Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye

Műsorterjesztési szolgáltatás esetén:

- a) a műsorterjesztési szolgáltatáshoz szükséges kártyával igénybe vett szolgáltatás esetén **a műsorterjesztési szolgáltatáshoz szükséges kártya**,
- b) míg ha az Előfizető a szolgáltatást virtuális kártyával rendelkező vételi eszközzel veszi igénybe, abban az esetben **a szolgáltatást nyújtó adóberendezés kimenő végpontja** (amely a vételi eszközben lévő virtuális kártyához a szolgáltatás igénybevételének jogosultságát biztosító jelet sugározza.)

A szolgáltatásnak nem képezik a részét a vételi eszközök.

Mobilinternet szolgáltatás esetén:

A szolgáltatást az Előfizető az általa használt mobil adatátviteli eszköz útján veszi igénybe. A Szolgáltató nem vállal felelősséget a szolgáltatás minőségéért, ha az Előfizető a szolgáltatást nem rendeltetésszerűen, nem a vonatkozó előírásoknak megfelelően használja, így különösen, ha az Előfizető a mobil adatátviteli eszközt módosítja, nem szabványosított antennát, jelerősítőt használ, vagy külső eredetű zavartatás lép fel, stb.

Szolgáltató kizárólag a mindenkor jogszabályi előírásoknak megfelelő, a Nemzeti Média - és Hírközlési Hatóságnál bejelentett előfizetői interfészével együttműködő mobil eszközt forgalmaz, illetve az ilyen eszközzel való együttműködést biztosítja.

A Szolgáltató nem köteles az Előfizető számítástechnikai berendezéseinek a szolgáltatás igénybevételére való alkalmassá tételére.

4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága

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

A Szolgáltató hálózati szolgáltatásminőségi követelmények tekintetében vállalt célértékeit a Szolgáltató 1.4. pont szerinti internetes honlapján helyezi el, míg az egyedi szolgáltatásminőségi követelményeket a 6. számú melléklet tartalmazza.

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

4.2.1. Műsorterjesztési szolgáltatás esetén a fentieket a Szolgáltató *nem alkalmazza*.

4.2.2. Mobilinternet szolgáltatás esetén, a Szolgáltató következők szerint jár el:

a) Gyermekepornográf tartalom blokkolása

A Szolgáltató – a társadalmi felelősségvállalás jegyében, valamint a kiskorúak védelme érdekében – a weboldalt blokkolja az illegális tartalom elérésének megakadályozása és a 18. életévüket be nem töltött személyek szexuális zaklatásának megelőzése céljából.

b) Elektronikus adat ideiglenes és végleges hozzáférhetetlenné tétele

A Szolgáltató az Eht. 92/A. § és 159/B. § -ban foglalt kötelezettsége teljesítése érdekében az NMHH értesítését követően haladéktalanul, de legkésőbb egy munkanapon belül teljesíti a büntetőügyben eljáró bíróság vagy a külön törvényben meghatározott hatóság által, az elektronikus hírközlő hálózat útján közzétett adathoz való hozzáférés megakadályozásával elrendelt ideiglenes vagy végleges hozzáférhetetlenné tételt.

A hozzáférhetetlenné tett oldalak listájáról az Előfizetők a Szolgáltató 1.4. pont szerinti internetes honlapján tájékozódhatnak. A hozzáférhetetlenné tett oldalak hozzáférhetetlenné tételének feloldásával kapcsolatos jogérvényesítési igények az elrendelő bíróságnál illetve hatóságnál terjeszthetők elő.

A Szolgáltató a felhasználók internetes aktivitásáról – ide értendő a fenti jellegű hozzáférési kísérletekről és a weboldal látogatásának szándékáról – csakis a mindenkor hatályos jogszabályok alapján tárol, kezel és továbbít adatot.

c) Hálózati torlódás megelőzése vagy hatásainak csökkentése

A Szolgáltató jogosult az általa nyújtott mobilinternet szolgáltatás minőségét (pl. az adatátvitel sebességét) ideiglenesen csökkenteni, abban az esetben, ha az közlő hálózati torlódás megelőzése, valamint kivételes vagy ideiglenes hálózati torlódás hatásainak csökkentése érdekében indokolt. Hálózati torlódás alakul ki abban az esetben, ha az aktuális időpontban az előfizetők szolgáltatás iránti igénye meghaladja az elérhető hálózati kapacitásokat.

Ezekben az esetekben – függetlenül az igénybevett mobilinternet szolgáltatás vagy alkalmazás típusától – a mobil internet szolgáltatás minősége átmenetileg, a hálózati torlódás megelőzéséhez vagy hatásainak csökkentéséhez szükséges mértékben és ideig kerül mérséklésre.

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

A Szolgáltató az Eht. 156. §-ában meghatározott kötelezettsége teljesítése érdekében külön nyilvántartást vezet, amely tartalmazza a Szolgáltatás nyújtása során kezelt előfizetői személyes adatok megsértésének eseteit, az eset lényeges körülményeit, az eset várható hatására irányuló előrejelzést, továbbá a Szolgáltató által az eset kezelése, megoldása érdekében megtett intézkedéseket is.

A nyilvántartás az eset, a megtett intézkedések utólagos ellenőrzéséhez szükséges valamennyi információt tartalmazza, amely alapján akár az NMHH, akár az érintett számára szükséges tájékoztatás teljesíthető.

A nyilvántartás biztosítja az eset kezeléséhez, megoldásához, a korrekciós intézkedések megfelelő prioritással történő alkalmazásához szükséges értesítések megküldését, azok teljesítésének nyomon követhetőségét, valamint szükség esetén az értesítendő előfizetők, magánszemélyek körét, továbbá valamennyi az NMHH számára megküldendő értesítés szempontjából szükséges adatot.

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

4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

Mobilinternet szolgáltatás esetén az előfizetői végberendezés (pl. wifi router, mifi router; „eszköz”) a Szolgáltató hálózatához SIM-kártyával csatlakoztatható. A csatlakozás érdekében mind a SIM-kártyának, mind az eszköznek alkalmasnak kell lennie a szolgáltatás igénybevételére.

A Szolgáltató az Előfizető hálózati azonosítására szolgáló adatokat tartalmazó SIM-kártyát bocsát az Előfizető rendelkezésére. A Szolgáltató a SIM-kártyát az Előfizetőnek fel nem róható okokból bekövetkezett meghibásodása, használhatatlanná válása esetén 3 munkanapon belül díjmentesen kicseréli. A SIM-kártya az Előfizetőnek felróható vagy egyébként az érdekkörében felmerülő okra visszavezethető meghibásodása, megrongálódása, a rendeltetésszerű, illetve üzemképes használatra alkalmatlanná válása esetében a Szolgáltatót díjmentes javítási, kicserélési kötelezettség nem terheli.

A fenti eseteken túl a Szolgáltató az Előfizető kérésére – a 2.sz. mellékletben meghatározott külön díj megfizetése ellenében új SIM-kártyát bocsát az Előfizető rendelkezésére. 3 munkanapon belül. Az Előfizető a Szolgáltató által biztosított SIM-kártyát kizárólag a jelen ÁSZF-ben meghatározott mobilinternet szolgáltatáshoz veheti igénybe, más célra nem használhatja.

A Szolgáltató hálózatához kizárólag olyan berendezések csatlakoztathatóak, amely SIM-kártyával együtt alkalmasak a mindenkor mobil technológiai szabvány igénybevételére, megfelel a mindenkor hatályos jogszabályi követelményeknek, valamint az ETSI GSM-szabványaiban mobil végberendezésként (MT) definiálták, és e szabványoknak is megfelel. Az Előfizetők az internet-hozzáférést olyan, az adatkapcsolat létrehozására képes készülékhez csatlakoztatott egyéb eszközzel vehetik igénybe, amely a mobilinternet szolgáltatás rendeltetésszerű használatára alkalmas, ezen keresztül pedig a Szolgáltató hálózatának üzembiztos, rendeltetésszerű működését nem befolyásolja. Ennek megfelelően, az Előfizető köteles gondoskodni arról, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez használt (beleértve a Szolgáltatótól vásárolt) készülékek ne legyenek alkalmasak arra, hogy:

a) veszélyeztessék a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működtetését, és az azok igénybevételével történő szolgáltatás-nyújtást;

b) akár a Szolgáltató, akár más internethozzáférés-szolgáltató által nyújtott szolgáltatás igénybevételét, illetve a címzett által üzemeltetett számítógépes és egyéb informatikai rendszerek működését közvetett vagy közvetlen módon akadályozzák vagy korlátozzák.

A további feltételeket a '2.3.1 Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei' pont tartalmazza.

5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése

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

A szolgáltatás szünetelésére az alábbi okokból kerülhet sor:

- a Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból;
- elháríthatatlan külső okból;
- az Előfizető kérésére;
- az Eht. 136. § (4) bekezdése alapján, az NMHH által rendeletben meghatározható egyéb esetekben.

A szolgáltatás szünetelése esetén a szolgáltatás nem érhető el, így mobilinternet szolgáltatás szüneteltetése esetén mind az Előfizető által indított, mind az Előfizetőnél végződött forgalom szünetel, illetőleg műsorterjesztési szolgáltatás esetén a csatornakiosztás szerinti műsorok sem érhetőek el.

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

5.1.1 Szünetelés karbantartás miatt

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

Rendszeres karbantartásnak nevezzük azokat a tevékenységeket, amelyek a szolgáltatás nyújtásához szükséges kiszolgáló eszközök meghibásodásának megelőzése érdekében nélkülözhetetlenek.

Mobilinternet szolgáltatás esetén a Szolgáltató országos szolgáltatási szünetet kizárólag 0 óra és reggel 6 óra között tart, amelynek összes időtartama nem haladhatja meg a havi 24 órát.

Műsorterjesztési szolgáltatás esetén a rendszeres karbantartási munkákat a telephelyeken minden héten keddi és csütörtöki napokon 0-12 óra között végzi a Szolgáltató, ettől eltérő időpontban végzett karbantartás az Előfizető 15 nappal korábban történő értesítése mellett történik.

Az ilyen okból történő szüneteltetés időtartama naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg.

Az eltérő technológiával nyújtott szolgáltatások miatt, az egyes szolgáltatások külön-külön is szünetelhetnek.

5.1.2 Szünetelés elháríthatatlan külső ok miatt vagy jogszabály által feljogosított szerv rendelkezése alapján

Előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén a szolgáltatások szünetelnek. Nem kell visszatéríteni az előfizetési díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy a Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon a szolgáltatások szünetelhetnek.

5.1.3 Szünetelés az Előfizető kérelmére

5.1.3.1. Általános szabályok, amelyek mindkét szolgáltatásra vonatkoznak

Előfizető kérelmére a szolgáltatások együttesen, naptári évenként minimum 1 (egy) hónap, maximum 6 (hat) hónap időtartamra szüneteltethetőek. A szolgáltatások önálló, szolgáltatás elemenkénti szüneteltetésére

nincs lehetőség. Az Előfizető jogosult egy, a szünetelés megkezdésétől számított 6 hónapon belüli konkrét időpontot meghatározni a visszakapcsolásra. Szünetelés az esetben kérhető a Szolgáltatótól, amennyiben az Előfizetőnek nincs lejárt díjtartozása.

A kiegészítő műsorcsomag(ok) csak az alapkínálati műsorcsomaggal együtt szüneteltethető(ek). Az Előfizető kérelmére történő szüneteltetés esetén az Előfizetőnek a 2.sz mellékletben meghatározott havi szüneteltetési díjat kell fizetni. Szolgáltató a havi szüneteltetési díjat havonta számlázza ki. Amennyiben az Előfizető kérésére szünetelésre kerül sor, annak időtartama nem számít bele az Előfizető által esetlegesen vállalt határozott időtartamba. Az Előfizető által a szünetelésre meghatározott határozott időtartam elteltét követően a szolgáltatás automatikusan visszakapcsolásra kerül.

A határozott idejű szerződés Előfizető kérelmére történő szüneteltetése esetén az előfizetői szerződés időtartama a szünetelési díj határidőben és teljes összegben történő megfizetése esetén az Előfizető által kért szünetelés időtartamával meghosszabbodik.

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

Amennyiben a szünetelés időtartama eléri a 6 hónapot és visszakapcsolásra irányuló kérelem ezen időszak elteltéig a Szolgáltatóhoz nem érkezik, a Szolgáltató a Szolgáltatást visszakapcsolja. A visszakapcsolást követően az Előfizető a szüneteltetést megelőzően megrendelt, csomag és kiegészítő szolgáltatások alapján díjfizetésre köteles.

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

5.1.3.2. Műsorterjesztési szolgáltatás esetén

A kiegészítő műsorcsomag(ok) csak az alapkínálati műsorcsomaggal együtt szüneteltethetőek.

5.1.3.3. Mobilinternet szolgáltatás esetén

a) Saját érdekkörben felmerülő okból

Az Előfizető a szolgáltatás szüneteltetését saját érdekkörében felmerülő okból kizárólag aktív szolgáltatás esetén kérheti. Aktív a szolgáltatás, amelynek vonatkozásában nem került sor – az ÁSZF-ben foglalt rendelkezéseknek megfelelően – a szolgáltatások korlátozására, illetve szüneteltetésére.

b) SIM kártya eltulajdonítás esetén

Az Előfizető köteles bejelenteni, amennyiben SIM-kártyáját eltulajdonították vagy elvesztette. Amennyiben a SIM-kártyát eltulajdonították, úgy annak tényét a Szolgáltató-nál az illetékes bűnüldöző hatósághoz (rendőrségen) tett feljelentés másolati példányával igazolnia kell.

Ebben az esetben szünetel a szolgáltatás a bejelentéstől kezdve a SIM-kártya megkerüléséig, illetve az újabb SIM-kártya aktiválásáig.

Amennyiben az Előfizető határozott tartamú előfizetői szerződés tartama alatt már élt a szünetelési jogával, és a SIM-kártya pótlását ezen határidőn belüli nem kéri, köteles – az előfizetői szerződés részét képező nyilatkozatban rögzített kötbérösszeg(ek) megfizetésére, amely legfeljebb az igénybe vett kedvezmény mértékéig terjedhet.

Amennyiben az Előfizető a határozott tartamú előfizetői szerződés tartama alatt még nem élt szünetelési jogával, a SIM-kártya pótlását vagy a visszakapcsolást 6 hónapon belül kérheti, ebben az esetben Előfizetői Szerződésének időtartama a SIM-kártya eltulajdonítása vagy elvesztése miatt kért szünetelés idejével

meghosszabbodik. Amennyiben a SIM-kártya pótlását vagy a visszakapcsolást 6 hónapon belüli nem kéri, köteles az Előfizetői Szerződésben rögzített kötbérösszeg(ek) megfizetésére, amely legfeljebb az igénybe vett kedvezmény mértékéig terjedhet.

Amennyiben az Előfizető a SIM-kártya eltulajdonítása vagy elvesztése miatti szünetelést követően szolgáltatást tovább kívánja használni, a 2.sz. mellékletben meghatározott díjat megfizetve kérheti a SIM-kártya pótlását, vagy amennyiben az elveszett/ellopott kártya megkerül, akkor kizárólag személyesen a sikeres ügyfél-azonosítást követően – kérheti a szüneteltetés feloldását.

Egyéb esetben a Szolgáltató nem tudja biztosítani a szolgáltatáshoz való ismételt hozzáférést.

Ha az előfizetői szolgáltatás az Előfizető kérésére lopás/elvesztés miatt szünetel, annak időtartamára az Előfizetőt csak – az Előfizetői szerződésben feltüntetett – csökkentett, indokolt és méltányos díj fizetésére lehet kötelezni. A szüneteltetés alatt fizetendő havidíj megtalálható 2.sz. mellékletben. A Szolgáltató a szüneteltetést követő visszakapcsolásért díjat nem számít fel.

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

5.2.1. A szolgáltatások korlátozásának általános feltételei

Szolgáltató a szolgáltatások igénybevételének korlátozására az Előfizető értesítésével jogosult az Eht. 137. § (1) bekezdésének megfelelően, ha az Előfizető:

- a) akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető megfelelő ségi tanúsítással nem rendelkező vagy az előfizetői hozzáférési ponthoz nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott;
- b) az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, átadja, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja;
- c) a számla kiegyenlítését elmulasztja és a díjfizetésre vonatkozó, annak esedékessé válását követő 8 napon belül megküldött díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt – 30 napos – határidő elteltét követően is lejárt díjtartozása van és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott az ÁSZF-ben meghatározott vagyoni biztosítékot.
- d) az előfizető fogyasztása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében az általános szerződési feltételekben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott adatmennyiséget („adatforgalmi határ”);

Az a)-c) pontja szerinti esetekben a Szolgáltató a korlátozás legkorábbi időpontját legalább 3 nappal megelőzően értesíti az Előfizetőt azzal a tájékoztatással, hogy a korlátozásra mely időpontot követően kerülhet sor. A d) pont szerinti esetben a korlátozásra az Előfizető egyidejű értesítésével történik, amely az mobil adatátviteli eszköz (router) felhasználói felületén kerül megjelenítésre.

Mind a műsorterjesztési szolgáltatás, mind pedig a mobilinternet szolgáltatás együttesen kerül korlátozásra az a)-c) pont szerinti esetekben, míg a d) pont szerinti esetben kizárólag a mobilinternet szolgáltatás kerül korlátozásra.

A Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételének a korlátozására akkor is jogosult az Eht. 137. § (2c) bekezdése alapján, ha az Előfizető a műsorjelet jogosulatlanul vételezi, a beérkező műsorjelet harmadik személynek továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja.

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatást korlátozni az Eszr. 19. § (3) bekezdésének megfelelően, ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető az előfizetői szerződés megkötése vagy a szolgáltatás igénybe vétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyi adatok – vonatkozásában megtévesztette.

Előfizető a szolgáltatások jelen pontban írt korlátozásának időtartamára az ÁSZF 2. számú (Díjszabás) melléklete szerinti havidíjat köteles megfizetni. A korlátozás megszüntetéséért Előfizető egyszeri, a Díjszabás szerinti visszakapcsolási díj megfizetésére köteles, amely összeget Szolgáltató a korlátozás feloldását követő első számlával számláz ki Előfizető részére. Amennyiben Előfizető korlátozásra okot összes tartozását rendez, úgy Szolgáltató a szolgáltatást 72 órán belül visszakapcsolja a Díjszabás szerinti visszakapcsolási díj érvényesítése mellett.

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

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

5.2.2. A szolgáltatás korlátozásának időtartama alatt nyújtott szolgáltatások

A szolgáltatás korlátozásának időtartama alatt Szolgáltató az Előfizető számára kizárólag az ÁSZF 2. számú mellékletében a korlátozás alatt megjelölt csatornák vételi lehetőségét biztosítja.

5.2.3. Hálózati működés akadályozása, veszélyeztetése

A Szolgáltató az 5.2.1.1.a) pont alapján – összhangban az Eht. 155. § (3) bekezdésében foglaltakkal – jogosult az általa nyújtott egyes szolgáltatások korlátozására az alábbiak szerint:

A Szolgáltató jogosult az általa nyújtott internet-hozzáférés igénybevételét korlátozni abban az esetben, ha az általa kezelt forgalmi adatok alapján megállapítható, hogy az előfizetői végpontról az átlagos felhasználási szokásokhoz képest olyan jelentős mennyiségű elektronikus küldemény vagy egyéb adat (így különösen kéretlen elektronikus levél vagy üzenet – SPAM) továbbítása történt, amely a Szolgáltató, vagy a címzett által üzemeltetett rendszerek működését korlátozza vagy akadályozza.

5.2.4. Megtévésztés, több szolgáltatás egyidejű korlátozása

Amennyiben az Előfizető több előfizetést kötött a Szolgáltatóval, és a Szolgáltatást megtévésztés okán akár egy szerződéssel (SIM kártyával) kapcsolatban is nem szerződésszerűen veszi igénybe, a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás korlátozására a többi előfizetés (SIM-kártya) vonatkozásában is.

Amennyiben az Előfizető több előfizetői Szolgáltatást egy szerződés keretében vesz igénybe, úgy a Szolgáltató díjtartozás és megtévésztés esetén jogosult valamennyi előfizetői Szolgáltatás korlátozására.

Abban az esetben, ha a korlátozásra az 5.2.6. pont szerinti Magasforgalmi határ miatt került, illetve azért mert az Előfizető elérte az előfizetése szerinti adatmennyiséget, a műsorterjesztési szolgáltatás ettől a korlátozástól függetlenül igénybe vehető.

5.2.5. Díjtartozás miatti korlátozás

Amennyiben az Előfizető a számlán szereplő fizetendő összeget az azon feltüntetett esedékességi napig nem egyenlíti ki, illetve nem igazolja, hogy megtette az összeg átutalásához szükséges valamennyi intézkedést (késedelmes díjfizetés vagy díjfizetés elmaradása), a Szolgáltató írásbeli fizetési felszólítást küld az Előfizetőnek az Előfizetői Szerződésben megadott állandó lakhelyére, vagy tartózkodási címére. A fizetési

felszólításban a Szolgáltató felszólítja az Előfizetőt, hogy tegyen eleget fizetési kötelezettségének a megadott határidőn belül.

Amennyiben az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és nem adott a Szolgáltató-nak az ÁSZF-ben meghatározott vagyoni biztosítékot díjtartozásai rendezésére, a Szolgáltató az Előfizető szolgáltatásokhoz való hozzáférést korlátozza az 5.2.1. c) pontja alapján.

5.2.6. Adatforgalmi határ

Jelen pont kizárólag a mobilinternet szolgáltatásra értendő.

Az Előfizető a Szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződésben az adott díjcsomag esetében az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott adatforgalom határáig (adatforgalmi határ) használhatja a mobilinternet szolgáltatást az adott hónapban (számlázási ciklusban), így az adatforgalmi határ elérésekor a Szolgáltató az adatforgalommal érintett SIM-kártyán a szolgáltatást korlátozza.

Szolgáltató díjmentesen, SMS-ben haladéktalanul értesíti az Előfizetőt az adatforgalmi határ

- 80%-ának eléréséről, valamint hogy az adatforgalom 100%-ának elérésekor a szolgáltatást korlátozza;
- 100%-ának eléréséről és a korlátozás tényéről és a szolgáltatás visszakapcsolásának feltételeiről.

A Szolgáltatót az értesítés esetleges sikertelenségéért nem terheli felelősség, amennyiben az Előfizetőt a nála felmerült okból kifolyólag nem lehet elérni.

Az adatforgalmi határ számlálása akkor kezdődik, amikor az előfizetés szerinti díjcsomagban foglalt adatforgalom felhasználásra került. A magas forgalom miatti korlátozással okozott károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

Az adott számlázási ciklusban ha az Előfizető eléri az adott díjcsomagok és kiegészítő szolgáltatások kapcsán meghatározott adatmennyiségeket, a Szolgáltató az adatforgalmi határ elérése tekintetében meghatározott időpontokban és módon értesíti erről az Előfizetőt, valamint díjcsomagok és kiegészítő szolgáltatások leírásában meghatározott sebességre lassítja az érintett hívószámon a szolgáltatás elérését. A lassítás (elérési sebesség korlátozása) – a lent megjelölt kiegészítő szolgáltatás kivételével – az új számlázási/kártyás szolgáltatási ciklusra járó adatkeret rendelkezésre bocsátásáig tart (melyre az új ciklus első napjának végéig sor kerül).

A mobilinternet elérésére szolgáló díjcsomagok és szolgáltatások esetén, ha az igénybevételi feltételek szerint a csomagban foglalt adatkeret elfogyása után a mobilinternet nem vehető igénybe, az nem minősül az elektronikus hírközlési törvényben foglalt korlátozásnak.

5.2.7. A megtévesztés (az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos lényeges adatok vizsgálatának eredménye) miatti korlátozás részletes szabályai

A Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötése előtt és annak hatálya alatt bármikor jogosult vizsgálni azt, hogy az előfizető a szerződés megkötése vagy a szolgáltatás igénybe vétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – pl. személyes adat – vonatkozásában megtévesztette-e. E vizsgálatot a Szolgáltató a mobilinternet szolgáltatás esetén a hatályos jogszabályok alapján a lentebb részletezett esetekben

köteles elvégezni. A Szolgáltató e vizsgálatot akár harmadik személyek igénybevétele útján is megteheti, valamint jogosult az Előfizetőtől az ehhez szükséges információkat vagy ezt igazoló okmányokat kérni (a továbbiakban: vizsgálat).

A vizsgálat részét képezik az alábbiak (különösen az előfizetői szerződés megkötésekor és/vagy kedvezményes árú készülék vásárlásakor előfizetéshez tartozó SIM kártya Előfizető általi más, magyar hatóság által kibocsátott személyazonosító okmánnyal rendelkező természetes személy – kivéve az Előfizető közeli hozzátartozói – mint Használó részére történő átadása előtt):

- új előfizetői szerződés megkötésekor a .2. pontban meghatározott feltételek teljesítése;
- az egyéni (lakossági) Előfizető, továbbá kezeze vagy törvényes képviselője; valamint a mobilinternet szolgáltatás igénybevételére szolgáló SIM kártya átadását megelőzően az Előfizető által Használóként megadott személy személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványa érvényességének ellenőrzése a Hatósági nyilvántartás adatainak felhasználásával;
- az előfizetői jogviszony fennállása alatt az Előfizető díjfizetési kötelezettségének, valamint az előfizetői szerződés megkötésekor, illetve annak módosítása során megadott adatokban történt változás miatti bejelentési kötelezettség teljesítésének figyelemmel kísérése.

A mobilinternet szolgáltatással összefüggésben a szükséges vizsgálatot a Szolgáltató a szerződéskötéstől, illetve a jogviszony alatt felmerült, a vizsgálat lefolytatását megalapozó körülmény észlelésétől számított legfeljebb 8 munkanap alatt folytatja le, és annak eredményéről – amennyiben az nem megfelelő – szóban és/vagy írásban értesíti az Előfizetőt.

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás igénybevételét vagyoni biztosíték (óvadék vagy előleg), kezesség, átírás – adásához, illetve a szükséges információk, igazoló okmányok benyújtásához kötni. Amennyiben az Előfizető a felszólítás ellenére sem nyújt biztosítékot, úgy az Eht. 137. § (2b) bekezdése és az Eszr. 19. § (3) bekezdése alapján a Szolgáltató az Előfizető valamennyi SIM kártya vonatkozásában korlátozza a Szolgáltatást a biztosíték átadásáig, ha pedig az Előfizető által a szerződésben megadott adatok bizonyulnak hibásnak, úgy a szükséges információk, igazoló okmányok benyújtásáig a Szolgáltató erről értesíti az Előfizetőt.

5.3. Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei

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

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

5.4. Vis maior

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

csapás, rendkívüli időjárási viszonyok, tűzvész, háború, a magyar vagy külföldi programok vételét befolyásoló műszaki vagy terjedési okból adódó vételromlás, zavarás vagy vételkimaradás, honvédelmi törvényben feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedések, jogszabályi változások.

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

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

6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

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

6.1.1 A hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő

A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető köteles a Szolgáltatót haladéktalanul értesíteni, ha észleli, hogy a Szolgáltató szolgáltatása nem vagy nem megfelelően működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, melyek abból kifolyólag merülnek fel, hogy az Előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

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

Szolgáltató a Szolgáltatás meghibásodása esetén – adóhálózat oldali hiba, a Szolgáltató által biztosított szolgáltatás igénybevételéhez szükséges készülékhiba, áramkimaradás vagy vis maior kivételével – a 6.1.3 pontban foglaltak szerint 72 órán belül kijavítja a hibát.

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

6.1.2 A hibabejelentések nyilvántartásba vétele

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

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

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

6.1.3 A hiba elhárítására vonatkozó eljárás

A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatóró eljárása eredményeként valós, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani.

Ha a hibabejelentés kivizsgálása vagy a hiba kijavítása kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges, és a Szolgáltató által 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 kijavításának 72 órás határidejébe. Ha a hibabejelentés kivizsgálása vagy a hiba kijavítása időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső ok miatt nem volt lehetséges, úgy a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig eltelt időtartam nem számít be a hiba kijavításának 72 órás határidejébe.

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

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

6.2. Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén

Szolgáltató hibás teljesítése esetén Előfizető a jelen pont szerinti kötbérre, díjarányosításra és díjvisszatérítésre jogosult.

6.2.1 Kötbér

6.2.1.1 Általános szabályok

Szolgáltató az előfizetői szerződés késedelmes, vagy hibás teljesítése esetén kötbér fizetésére köteles, ha olyan okból, amelyért felelős, nem, vagy nem szerződésszerűen teljesít. Az előfizetői szerződésekből eredő polgári jogi igények egy év alatt évülnek el, amelyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani. A kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár. Szolgáltató mentesül a kötbér megfizetésére vonatkozó kötelezettsége alól, ha a szerződésszerű teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

A Szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a Szolgáltató az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbérfizetési kötelezettség teljesítésének módjáról szóló kifejezett tájékoztatással együtt köteles eleget tenni. A Szolgáltató köteles továbbá a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon feltüntetni, hogy az Előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése.

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

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

A Szolgáltatónak **nincs kötbérfizetési kötelezettsége** az alábbi esetekben:

- a) a jelen ÁSZF-ben meghatározott hálózat-karbantartási munkálatok miatti ideiglenes szolgáltatás-szünetelés esetén;

- b) nem szolgáltatói tulajdonú eszköz, készülék működésében bekövetkező olyan zavarok, hibák, illetve a Szolgáltatás nem kielégítő minősége esetén, ha:
- ezek a Szolgáltatás Előfizető általi nem rendeltetésszerű használatára vezethetők vissza, illetve az Előfizető maga idézi elő a készülék, vagy a Szolgáltatóhoz csatlakoztatott kiegészítő berendezés, illetve mobilinternet szolgáltatás esetén a SIM-kártya nem előírás szerű használatával. Ha az Előfizető ezen magatartásával kárt, illetve költséget okoz a Szolgáltatónak, köteles azt megtéríteni;
 - az okuk időjárási, földrajzi vagy fizikai körülményben rejlik, illetve elháríthatatlan külső ok (vis maior) okozza;
 - más szolgáltató hálózatának meghibásodására vagy nem megfelelő minőségére vezethető vissza;
 - ha a szolgáltatást érintő olyan zavaró rádiójel befolyásolja hátrányosan, amely a Szolgáltató számára kijelölt frekvenciasávban sugároz, és amely egy külső forrásból, így különösen nem a Szolgáltató tulajdonában lévő eszköz meghibásodásából vagy illegális használatából ered.
- c) Sem az Előfizető, sem a Szolgáltató nem felelős azokért a károkért, amelyek elháríthatatlan külső ok (vis maior), az Országgyűlés, a Kormány, illetve a hatóságok tevékenységének következménye. Ezen időszak alatti szolgáltatás-kiesés esetén az Előfizető mentesül a díjfizetés alól.
- d) a Szolgáltató felelőssége kizárólag a saját tevékenységére terjed ki, így nem terjed ki az olyan más úton elérhető tartalmak esetében, amikor a szolgáltatás biztosításában a Szolgáltató csak közvetítő szerepet tölt be. A tartalomszolgáltatók a saját tevékenységükért a Szolgáltatótól függetlenül, önállóan felelősek.

6.2.1.2 A szolgáltatás késedelmes nyújtása esetén fizetendő kötbér

6.2.1.2.1. A 2.4.1 vagy a 2.4.2 pontokban írt határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, amelynek összege minden késedelmes nap után az ÁSZF-ben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az előfizetői szerződés szerinti díjcsomagra/vagy ha a díjcsomagban csak az egyik szolgáltatás nem létesült határidőre, akkor az adott szolgáltatásra vonatkozó, az ÁSZF-ben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díjegy harmincad részének nyolcszorosa.

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

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

6.2.1.2.4 Amennyiben Szolgáltató a 2.3.2.1 pont alapján az Előfizető jelzését követő 15 napon belül nem aktiválja újra a kártyát vagy vételi eszközt, illetve nem biztosítja a mobilinternet szolgáltatást, a kieső időre köteles az adott szolgáltatásra vonatkozó kötbért megfizetni az Előfizető részére, melynek összege minden késedelmes nap után az egyszeri belépési díj egy tizenötöd része.

6.2.1.3 Hibakivizsgálás- és elhárítás késedelme esetén fizetendő kötbér

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

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

A b) pont szerinti eset vonatkozik a következőkre is: mobil internet-hálózat hibája következtében a mobilinternet szolgáltatás korlátozottan használható, vagy az igénybevehetősége a hálózat működésképtelensége miatt lehetetlen, ideértve azt az esetet is, ha ez az Előfizetőhöz tartozó központi adatok és az előfizetői szerződésben rögzített adatok eltéréseinek következménye és az ezzel kapcsolatban bejelentett hibákat a vállalt határidőre nem hárítja el; vagy az előfizetői hálózat vagy a rádió-összeköttetés hibája, illetve az átviteli sebesség korlátozottsága esetén bejelentett hibákat a vállalt határidőre nem hárítja el.

A kötbér mértéke a vetítési alap

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

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

6.2.1.4 Korlátozásból visszakapcsolás késedelme esetén fizetendő kötbér

A korlátozás 5.2.3 pont szerinti megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért köteles fizetni. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Amennyiben a Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj egy harmincad részének négyszerese.

6.2.1.5. Átírás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

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

6.2.2 Díjarányosítás- műsorterjesztési szolgáltatás esetén

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

6.2.3 Díjvisszatérítés

Szolgáltató a jelen ÁSZF-ben meghatározott esetekben köteles díjvisszatérítésre.

A teljes adóhálózat vagy a mobilinternet hálózat 48 órát meghaladó és Szolgáltatónak felróható okból bekövetkező üzemzavara esetén Szolgáltató a szolgáltatási díjat időarányosan és csatorna arányosan csökkenti. Ha a Szolgáltató a vállalt éves rendelkezésre állást nem teljesíti, abban az esetben a tényleges és a vállalt éves rendelkezésre állás különbözetének napokban kifejezett mértéke alapján

- a.) előre történő fizetés esetén díjvisszatérítés helyett a Szolgáltatás időtartamának a meghosszabbítására,
- b.) tárgyhóban havonta történő fizetés esetén pedig a 2. számú melléklet szerinti napidíjak alapulvételével a következő havi számlában díjvisszatérítésre köteles.

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

6.3.1 Előfizetői bejelentések, egyéb panaszok intézése

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

6.3.2 Díjreklamáció, és kártérítési igények intézése

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

Előfizető a kifogást írásban, szóban, telefonon nyújthatja be Szolgáltató részére. Szolgáltató a reklamációt nyilvántartásba veszi és 30 napon belül megvizsgálja. A megalapozottan kifogásolt összeget és kamatát Szolgáltató a nem halasztó hatályú számlapanaszok esetén – az Előfizető választásától függően – a következő számlán jóváírja, vagy az ilyen összeget az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A Szolgáltató köteles bejelentéseket, a bejelentés alapján tett intézkedéseket, az eljárás eredményét visszakövethető módon, elektronikus úton rögzíteni és az adatkezelési szabályok betartásával az ÁSZF 3.sz. mellékletében meghatározott időtartamig megőrizni. A Szolgáltató köteles a bejelentést az Előfizető számára visszaigazolni és ezt a rögzítésen túl nyilvántartásba venni.

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

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

6.4.2 Az Előfizető a szolgáltatással kapcsolatos kérdéseket a Szolgáltató által biztosított telefonos ügyfélszolgálaton vagy a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodáiban jelentheti be az 1.2. és 1.2.2 pontban meghatározott működési rend szerint. Jelen ÁSZF alkalmazása során Előfizetői bejelentésnek minősül minden, az ügyfélszolgálatokon személyesen, továbbá írásban, elektronikus úton tett vagy eljuttatott, valamint telefonon vagy üzenetrögzítőn, illetve telefaxon tett észrevétel, panasz.

A hibaelhárítás érdekében a Szolgáltató a 1211-es telefonszámon hívható hibabejelentő szolgálatot működtet. A Szolgáltató a hibabejelentő szolgálat esetében az 1.2.3. pontban meghatározott időtartamban élőhangos bejelentkezést biztosít, ahol a beérkező hívások legalább 60%-a esetében legfeljebb 60 másodpercen belül élőhangos ügyintéző jelentkezik, aki az előfizető hibabejelentését fogadja.

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

6.4.3 Szolgáltató a 6.4.2 pont szerinti telefonos ügyfélszolgálatára érkező előfizetői bejelentésről hangfelvételt készít, amelyet visszakereshető módon az ÁSZF 3.sz. mellékletében meghatározott időtartamig megőriz. A Szolgáltató az ügyfélszolgálat által bonyolított telefonos beszélgetésről készített hangfelvételnek az érintett Előfizető általi visszahallgatását – kérésre – Szolgáltató központi ügyfélszolgálati

helyiségben lehetővé teszi. A hangfelvétel másolatát Szolgáltató az Előfizető kérelmére 30 (harminc) napon belül központi ügyfélszolgálatán – előfizetői bejelentésenként egy alkalommal ingyenesen – rendelkezésre bocsátja.

6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele

Nem alkalmazandó.

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

6.6.1 A szolgáltatással kapcsolatos vita rendezése

A szolgáltatással kapcsolatos vita rendezése érdekében az Előfizető a Szolgáltatóhoz fordulhat. Amennyiben az előfizetői panaszra a Szolgáltató által adott választ az Előfizető nem tartja megfelelőnek, a következő szervekhez fordulhat jogorvoslatért:

- a) Az Előfizető a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény alapján a területi gazdasági kamarák mellett működő független békéltető testületekhez fordulhat. Ezek hatáskörébe tartozik az áruk és szolgáltatások minőségével, biztonságával és a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, valamint a szerződések megkötésével és teljesítésével kapcsolatos fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezése.
- b) Az Előfizető a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény és a kapcsolódó hatósági kijelölő jogszabály alapján a fogyasztó az ÁSZF 8. sz. melléklete szerinti fogyasztóvédelmi hatósághoz fordulhat, amelyek hatáskörébe tartozik a fogyasztók minőségi kifogásaival és panaszaival kapcsolatos ügyek intézése.
- c) Az Előfizető az előfizetői szerződés teljesítéséből eredő viták esetén, amennyiben a békés, peren kívüli úton való megegyezés nem lehetséges, az elektronikus hírközlési jogviszonyra irányadó elévülési időn belül a Budai Központi Kerületi Bírósághoz fordulhat (elérhetőségek: <http://www.birosag.hu>)
- d) Az Előfizető a Nemzeti Média és Hírközlési Hatósághoz fordulhat a Szolgáltatónak a szolgáltatás minőségével, a hibaelhárítással, vagy a díjszámítással kapcsolatos eljárásának vitatása esetén.
- e) Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a Média- és Hírközlési Biztoshoz fordulhat.
- f) Az Előfizető a Gazdasági Versenyhivatalhoz is fordulhat a tisztességtelen piaci magatartás és versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény alapján.

6.6.2 Az eljárásra jogosult szervezetek megnevezése és elérhetősége

Részletes elérhetőségi adatok a 7. számú mellékletben találhatóak, amely adatok tájékoztató jellegűek, azok változásáért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

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

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

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

Előfizető tudomásul veszi, hogy a mobilinternet szolgáltatást a Szolgáltató a Telenor Magyarország Zrt. mobilinternet hálózatán nyújtja.

7.1.2 Kedvezmény az egyes díjakban vagy más előnyök

A Szolgáltató önállóan dönthet a kedvezményekről, meghatározott idejű, illetve meghatározott területi hatályú akciókról, amelyek a díjakat csökkenthetik, vagy más előnyöket biztosíthatnak. A Szolgáltató ezen akciók nyilvánosságát a 8. számú mellékletben történő rögzítéssel biztosítja. A Szolgáltató egyedi elbírálás alapján is biztosíthat kedvezményt az azonos helyzetben lévők azonos elbírálásának elvét szem előtt tartva. A Szolgáltató az egyes akciókban választása szerint határozza meg a részvételre jogosultak körét, és a részvétel egyéb feltételeit.

7.2. A különböző fizetési módokból adódó, Előfizetőt érintő eltérések

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

7.2.1 Határozott időre létrejövő szerződés esetén

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

- a) a szolgáltatási díj előre történő fizetése esetén – a szolgáltatásokhoz szükséges kártya átadásakor vagy a vételi eszköz aktiválásakor – egyszeri díjfizetés történik;
- b) a szolgáltatási díj tárgyhónapban történő megfizetése a 7.2.2. pontban meghatározottak szerint.

7.2.2 Havi díjfizetés szabályai

A jelen ÁSZF alapján megkötött előfizetői szerződés esetén a szolgáltatási díjat a tárgyhónapban kell kiegyenlíteni, amely alapján az Előfizető köteles a díjakat jelen ÁSZF illetve az egyedi előfizetői szerződés rendelkezéseinek megfelelően esedékességükkor, határidőben megfizetni. Ennek megfelelően Előfizető köteles a Szolgáltató által kiállított számlát tárgyhó utolsó munkanapjáig az ügyfélszolgálaton személyesen, postai csekken, átutalással vagy csoportos beszedési megbízással kiegyenlíteni. Amennyiben Előfizető díjfizetési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, késedelmi kamat megfizetésére is köteles. A késedelmi kamat mértéke a Ptk-ban meghatározott kamat.

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

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

7.2.3 Számlázás

7.2.3.1 Általános szabályok

A havi Előfizetési díjról Szolgáltató havonta tárgyhatóban számlát állít ki és megküldi Előfizető részére.

Az egyszeri belépési díjat és az aktiválási díjat az előfizetői szerződés megkötésekor fizeti az Előfizető a Szolgáltató vagy megbízottja számlája alapján. A Szolgáltató kérheti a fizetést igazoló dokumentum (pl. eredeti feladóvevény) bemutatását annak igazolására, hogy a befizetés megtörtént. Az Előfizetési díj a szolgáltatás kezdési időpontjától esedékes a Szolgáltató számlája alapján. Az akciós feltételek előírhatják, hogy az első havi számlát az aktiválás és belépési díjjal együttesen előre kell megfizetni.

7.2.3.2 Elektronikus számlára vonatkozó különös szabályok

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

E-számla szolgáltatást kizárólag azon Ügyfél igényelhet, akinek az igénylés pillanatában nincs lejárt határidejű díjtartozása a Szolgáltató felé. Az E-számlát, valamint a hozzá kapcsolódó esetleges kiegészítő szolgáltatásokat az Előfizető kizárólag a Szolgáltató 1.4 pont szerinti internetes honlapján lévő Online ügyfélszolgálatán ('Online ügyfélszolgálat') rendelheti meg, módosíthatja és mondhatja le (egy számlázási címen lévő több előfizetés esetén a megrendelés valamennyi szolgáltatásra vonatkozik). A szolgáltatás havidíjmentes. Amennyiben Előfizető megrendeli a szolgáltatást, abban az esetben a tételes számlamellékletet is elektronikus formában kapja meg. A jelen pontban meghatározott, az elektronikus számlára vonatkozó rendelkezések a tételes számlamellékletre is megfelelően irányadóak. Az E-számla igénybevételéhez az Előfizetőnek az Online ügyfélszolgálatán regisztrációval kell rendelkeznie. Az Előfizető az Online ügyfélszolgálaton történő megrendelést követően és kizárólag abban az esetben veheti igénybe az E-számlát, ha rendelkezik az esedékes számla kiállításának megtörténtéről szóló értesítés fogadására alkalmas e-mail címmel, az E-számlára vonatkozó, ÁSZF-ben foglalt jelen feltételeket elfogadja, valamint a Szolgáltató visszaigazolása megérkezik az Előfizető e-mail címére arról, hogy a megrendelése sikeres volt. Ezek hiányában az E-számla nem tekinthető megrendeltnek, illetve törlésre kerül. Sikeres megrendelés esetén az E-számla a megrendelést követő hónapban indul.

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

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

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

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

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

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

7.2.3.4 Az Előfizető értesítésére vonatkozó szabályok

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

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

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

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

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

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

A Szolgáltató által térítvény-szolgáltatással küldött és kézbesített értesítés esetén - az ellenkező bizonyításáig - a kézbesítés postai szolgáltató által rögzített időpontjában az Előfizető értesítését megtörténtnek kell tekinteni.

7.3. A kártérítési eljárás szabályai

Szolgáltató felelőssége a műsorterjesztési szolgáltatáshoz szükséges kártya vagy vételi eszköz segítségével igénybe vehető, kódolt műsorterjesztésre és a mobilinternet szolgáltatás nyújtására terjed ki. Szolgáltató felelőssége csak a neki felróható okból történő késedelmes aktiválás, hibás, csökkent értékű teljesítésért áll fenn. Szolgáltató mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a szerződésszerű teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható. Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében Szolgáltató Eht. alapján a felhasználó vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

Szolgáltató nem tartozik felelősséggel a műholdas műsorok készítői vagy a műholdak hibájából bekövetkező, valamint a földfelszíni műsorok sugárzásában bekövetkezett adáskimaradások miatti műsorkiesésekért, illetve minőségromlásért, továbbá minden a Szolgáltatón kívülálló műszaki okból történő vételromlás, zavarás, vételkiesés, energia- kimaradás esetére.

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

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

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

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

7.5. Az előfizetői tartozások kezelése

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

7.5.2 Amennyiben az Előfizető díjfizetési kötelezettségének a Szolgáltató felszólítása ellenére sem tesz eleget, Szolgáltató az őt megillető díjak és járulékainak behajtása érdekében, követeléseinek kezelésére megbízottat jogosult igénybe venni, amely megbízott szolgáltató számára az Előfizetőnek az adatkezelés céljából szükséges adatait az Eht. és az egyéb hatályos adatvédelmi jogszabályok, valamint a jelen ÁSZF 3. számú mellékleteként csatolt Adatkezelési és adatvédelmi tájékoztató rendelkezései szerint jogosult átadni.

7.5.3 A követelések behajtásával megbízott szolgáltató az eljárásával kapcsolatos költségei fedezésére az ÁSZF 2. számú mellékletének 1.2.1 pontjában meghatározott mértékű „Követeléskezelési adminisztrációs díjat” jogosult az érintett Előfizetővel szemben érvényesíteni.

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

- a) a tartozásnak Előfizető általi elismerése, vagy
- b) a kötelelem megegyezéssel történő módosítása és az egyezség, vagy

- c) a követelés Előfizetővel szembeni bírósági eljárásban történő érvényesítése, ha a bíróság az eljárást befejező jogerős érdemi határozatot hozott, vagy
- d) a követelés csődeljárásban történő bejelentése.
- e) Felek bármelyikének fizetési felszólítása.

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

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

Nem alkalmazandó.

9. Az előfizetői szerződés időtartama

9.1. Az előfizetői szerződés időtartamára vonatkozó általános szabályok

Az előfizetői szerződés az Előfizető döntése alapján

- határozott
- vagy határozatlan időre jön létre

és a műsorterjesztési szolgáltatáshoz szükséges kártya vagy vételi eszköz valamint a mobilinternet szolgáltatás aktiválásával lép hatályba.

Amennyiben az előfizetői szerződés határozott időre jön létre, abban az esetben a szerződés hatálya a műsorterjesztési szolgáltatáshoz szükséges kártya vagy vételi eszköz valamint a mobilinternet szolgáltatás aktivásától számított, az Előfizető által meghatározott, határozott időtartamra szól. A mindenkor érvényes ÁSZF az előfizetői szerződés részét képezi.

Az Előfizető a határozott idejű szerződést eszközvásárlás esetén 24 hónap időtartamra köthet.

9.2. A határozott idejű előfizetői szerződésekre vonatkozó különös szabályok

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

9.2.2 **Távollévők között írásban** megkötött határozott idejű előfizetői szerződés esetén az Írásbeli értesítésben a Szolgáltató a határozott időtartam lejáratának napjáról is értesíti az Előfizetőt.

9.2.3 A szolgáltatás Előfizető kérésére legfeljebb 6 hónapig tartó szüneteltetését a Szolgáltató határozott idejű előfizetői szerződéseknél sem zárja ki, ebben az esetben azonban az előfizetői szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

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

9.2.5 A határozott idejű előfizetői szerződés ráutaló magatartással nem módosítható.

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

9.2.7 Az előfizetői szerződésnek az Előfizető érdekkörében felmerülő okból (Eht. 134. § (15) bekezdése) történő megszűnése esetén a Szolgáltató kizárólag az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti, amelyeket a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani. Ezt a jogkövetkezményt sem alkalmazhatja, ha az alábbiak miatt mondja fel az Előfizető az előfizetői szerződést:

- a) a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,
- b) az előfizetői szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,
- c) a Szolgáltató az előfizetői szerződést a 9.2.4 pontba ütközően módosítja,
- d) a műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó Szolgáltató az előfizetői szerződést a 12.1.1 g) alpontba ütközően módosítja,
- e) a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti, és emiatt a 6.2.2 pontban írt díjarányosításnak van helye.

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

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

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

10. Adatkezelés, adatbiztonság

Szolgáltató kötelezettséget vállal arra nézve, hogy a szolgáltatások működtetése, karbantartása és ellenőrzése során tudomására jutó adatokat, információkat a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően titkosan kezeli, csak a Szolgáltatáshoz szükséges mértékben használja fel, és harmadik személy tudomására nem hozza. Kivételt jelentenek azok az esetek, ahol az a szolgáltatásnyújtásához szükséges vagy ha jogszabály ettől eltérő kötelezettséget ró a Szolgáltatóra, vagy amikor az Előfizető fizetési kötelezettségét nem teljesíti.

A személyes adatok kezeléséhez a Szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket a Szolgáltatónak úgy kell megválasztania és üzemeltetnie, hogy a kezelt adat az arra feljogosítottak számára hozzáférhető, hitelessége és hitelesítése biztosított, változatlansága igazolható, a jogosulatlan hozzáférés ellen védett legyen.

Szolgáltató vállalja, hogy megtesz minden szükséges műszaki és szervezeti intézkedést annak érdekében, hogy az általa működtetett hálózaton a tudomására jutott titkokat a műszaki lehetőségei szerint megőrizze. Nem vállal felelősséget azonban azokért a károkért, amelyek az Előfizetőt amiatt érik, hogy az elektromos jelekkel átvitt információkat harmadik személy esetlegesen megszerzi, illetve felhasználja, különösen akkor nem, ha ez más szolgáltató hálózatában vagy berendezéseiben, illetve jogszabályi felhatalmazás alapján.

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

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

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

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

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

- a) a személyes adatokat jogszerűen és tisztességesen, valamint az Előfizető számára átlátható módon kezeli;
- b) személyes adatokat csak meghatározott, egyértelmű és jogszerű célhoz kötötten kezel;
- c) csak az adatkezelés célja szempontjából megfelelő és releváns személyes adatokat kezel, a szükséges mértékben, biztosítva az adattakarékosságot;
- d) biztosítja a személyes adatok pontosságát és szükség esetén naprakésztségét, minden ésszerű intézkedést megtesz annak érdekében, hogy az adatkezelés céljai szempontjából pontatlan személyes adatokat haladéktalanul töröljék vagy helyesbítsék;
- e) a személyes adatokat olyan formában tárolja, amely az Érintettek azonosítását csak a személyes adatok kezelése céljainak eléréséhez szükséges ideig teszi lehetővé, biztosítva a korlátozott tárolhatóságot;

- f) az integritás és bizalmas jelleg alapelveinek megfelelő technikai és szervezési intézkedéseket tesz az adatbiztonság érdekében, azaz a személyes adatok kezelése során védi azokat a jogosulatlan vagy jogellenes kezeléssel szemben, a véletlen elvesztéssel szemben, a megsemmisítéssel vagy károsodással szemben;
- g) a személyes adatok kezelését az elszámoltathatóság alapelveinek megfelelően olyan módon végzi, hogy képes legyen a fenti alapelveknek való megfelelés igazolására.

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

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

A tárolás módja:

A Szolgáltató az általa kezelt adatokat az alábbi módon tárolja:

- elektronikus úton, adminisztrációs és számlázási rendszereiben történő rögzítés útján;
- a szolgáltatás igénybevétele során keletkezett papír alapú dokumentumok formájában.

A személyes adatok esetleges továbbításával kapcsolatos információkat a 3. sz. melléklet szerinti Adatkezelési tájékoztató részletesen tartalmazza.

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

10.2.1. Adatbiztonsági szabályok

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

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

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

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

A személyes adatok feldolgozása során a Szolgáltató biztosítja

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

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

10.2.2. Előfizető adatkezeléssel kapcsolatos jogai és kötelezettségei

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

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

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

12. Az előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei

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

12.1.1 A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításának esetei

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

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

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

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

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

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

A Szolgáltató a műsorterjesztési szolgáltatáson belüli műsorválasztékot az Előfizetők hozzájárulása nélkül, abban az esetben jogosult egyoldalúan megváltoztatni, ha jelen ÁSZF-ben és internetes honlapján a kínált díjcsomagokban feltüntette az adott műsor szerepeltetésének 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.

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

12.1.2 Egyoldalú szerződésmódosítás esetén az Előfizető tájékoztatásának módja

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

12.1.3 Az Előfizetőt a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításának eseteiben megillető jogok

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

12.1.3.2

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

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

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

12.2.1 Az előfizetői szerződés meghosszabbítása

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

Amennyiben az Előfizető a 24 hónapos határozott időtartam lejártát megelőzően kéri a határozott idő meghosszabbítását úgy az Előfizető által választott határozott időtartamot a határozott idő utolsó napjától kell számítani.

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

12.2.2. Az egyedi előfizetői szerződések módosítása előfizetői jogutódlás esetén

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

12.2.3 Módosulás az Előfizető adataiban

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

12.2.4 Átírás

Amennyiben az Előfizető személyében szerződés alapján, vagy egyéb jogcímen jogutódlás történt, és ennek következtében az előfizetői szerződés átírása válik szükségessé, azt a Szolgáltató - amennyiben annak

teljesítéséhez szükséges minden dokumentum, igazolás rendelkezésre áll – az igény benyújtásától számított 15 napos határidőn belül teljesíti, vagy az igény elutasításáról az igénylőt (igénylőket) értesíti.

Az előfizetői jogviszony folytatására kizárólag az az egyéni előfizető jogosult, aki megfelel az ÁSZF-ben foglalt szerződéskötési feltételeknek és elfogadja az ÁSZF-ben foglaltakat, és az Előfizetői Szerződést a Szolgáltatóval megkötöti.

Az átírás feltételei:

a) Amennyiben az átírás szerződéses jogutódláson alapul, úgy az átírást

- vagy a két érintett Előfizető együttesen kéri,
- vagy az átírást önállóan kérő új Előfizetőnek be kell mutatnia a szerződéses jogutódlás dokumentumait (adásvételi szerződés, átruházó nyilatkozat).

b) Az átírás teljesítésének feltétele a korábbi Előfizető kötelezettségeinek az új Előfizető általi átvállalása vagy az esetleges hátralékok átírás előtti megfizetése.

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

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

12.2.5 Csomag-váltás

12.2.5.1 Az Előfizető jogosult előfizetői szerződését az általa igénybevett csomag tekintetében módosítani, amennyiben a csomag-váltást a Szolgáltató az adott csomag esetében biztosítja az Előfizető részére, illetőleg ha az Előfizetőnek nincs lejárt díjtartozása az előfizetői jogviszonyával kapcsolatosan a Szolgáltatóval szemben. Határozott időtartamú szerződés esetén a Szolgáltató abban az esetben biztosítja a csomagváltást, amennyiben az Előfizető több csatorna elérését biztosító műsorcsomagra vagy magasabb sebességű mobilinternet csomagra adja be az igénybejelentését.

12.2.5.2 Az Előfizető csomagváltásra irányuló kérelmét Szolgáltató 3 munkanap alatt teljesíti.

12.2.5.3 Csomag-váltás esetén a Szolgáltató előírhatja egyes szolgáltatások esetében a csomagváltási díj fizetését, amelynek mértékét a 2. számú melléklet tartalmazza.

12.2.5.4 A csomag-váltás szóbeli szerződéskötés (telefonos ügyfélszolgálat) útján is lehetséges, amely esetben – eltérően a 2.1.1.1.2 pontban foglaltaktól –

- a) Szolgáltató a telefonbeszélgetés során csak a módosítással érintett lényeges feltételekről tájékoztatja Előfizetőt;
- b) a szerződés-módosítás létrejöttére vonatkozóan a szerződéskötésre (2.1.1. pont) vonatkozó szabályok az irányadók;
- c) Szolgáltató a módosítással érintett lényeges feltételekről írásbeli megerősítés küld.

12.2.5.5. Csomagváltás esetén Előfizető által befizetett díjak visszafizetésére nincs lehetőség és a váltás az Előfizető által igénybe vett kedvezményekhez kapcsolódó következményeket sem érinti.

12.2. 6. SIM-kártya cseréje vagy pótlása

Az Előfizető előfizetői jogviszonya alatt a Díjszabásban meghatározott díjon kérheti SIM-kártyája cseréjét vagy pótlását. A Szolgáltató a SIM-kártya cseréjét 5 munkanapon belül biztosítja.

A SIM kártya cseréje vagy pótlása esetén a korábban használatba adott SIM kártyát nem kell visszaszolgáltatni, viszont a SIM kártya cseréjét, pótlását követően az Előfizető elérhetőségét csak az Előfizetőnek használatra átadott új SIM-kártya biztosítja.

A korábbi, az Előfizető elérhetőségét már nem biztosító SIM-kártya használatának más személynek történő átengedése esetén az ebből eredő esetleges kárért – felróhatóságtól függetlenül – az Előfizető tartozik helytállni.

12.3. A Szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

12.3.1 Szolgáltató rendkívüli felmondása

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

12.3.1.1 Rendkívüli felmondás díjfizetés elmulasztása esetén

Díjfizetés elmulasztása esetén Szolgáltató az egyedi előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlített ki. Amennyiben az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg. Erről Szolgáltató az Előfizetőt haladéktalanul értesíti. Szolgáltató jogosult a késedelmi kamat iránti igényét is érvényesíteni.

Nem jogosult a szolgáltató felmondani a szerződést,

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

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

Ha az Előfizető a díjtartozását a felmondási időszak alatt rendezi, az Előfizetői szerződés nem szűnik meg. Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az Előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.

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

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

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

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

12.3.1.2. Rendkívüli felmondás egyéb szerződésszegés esetén

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

- a) a Szolgáltatást vagy a szolgáltatásokhoz szükséges kártyát (SIM kártya, műsorterjesztéshez szükséges kártya) vagy a szolgáltatói tulajdonú vételi eszközt szerződésszerűen használja,
- b) a szolgáltatásokhoz szükséges kártyát vagy a szolgáltatói tulajdonú vételi eszköz jogosulatlanul harmadik fél részére továbbadja,
- c) a szolgáltatásokhoz szükséges kártyát vagy a szolgáltatói tulajdonú vételi eszközt megrongálja vagy átalakítja,
- d) a szolgáltatásokhoz szükséges kártya vagy a szolgáltatói tulajdonú vételi eszköz használatának ellenőrzését megakadályozza,
- e) akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre történő értesítéstől számított 3 napon belül nem szünteti meg,
- f) a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze,
- g) a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is jogosulatlanul vételezi a műsorjelet, a beérkező műsorjelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja,
- h) az Előfizető a szolgáltatáshoz szükséges kártyát vagy a szolgáltatói tulajdonú vételi eszközt nem az előfizetői szerződésben meghatározott címen veszi igénybe,
- i) a Szolgáltatást egyébként törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.
- j) A rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető az Előfizetői szerződés megkötése vagy Előfizetői szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette.

12.3.2 Szolgáltató rendes felmondása

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

A Szolgáltató általi felmondásnak a következőket kell tartalmaznia:

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

12.4. Az Előfizető általi szerződéssfelmondás esetei, feltételei,

12.4.1 Előfizető rendkívüli felmondása

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

a) A szolgáltatás nyújtásának megkezdését követő 14 napon belül Előfizető a szolgáltatásokhoz szükséges kártya és/vagy a szolgáltatói tulajdonú vételi eszköz egyidejű visszaszolgáltatása mellett jogosult az előfizetői szerződést azonnali hatállyal felmondani, amennyiben az előfizetői szerződés további teljesítéséhez fűződő érdeke azon okból szűnt meg, hogy az előfizetői szerződésben megjelölt igénybevételi helyen a szolgáltatás minősége nem felel meg az előfizetői szerződésben foglaltaknak, vagy a szolgáltatás nem vehető igénybe.

Ebben az esetben Szolgáltató csak a szerződéskötéstől a felmondásig eltelt időre járó arányos díjat követelheti, egyéb költséget nem számíthat fel.

b) A Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani.

c) Az előfizetői szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el.

d) A Szolgáltató az előfizetői szerződést a 12.1.1 pontba ütközően módosítja,

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

12.4.2 Előfizető rendes felmondása

Az Előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést azonnali hatállyal bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. A határozott idejű szerződést 8 napra mondhatja fel az Előfizető, a jogkövetkezmények előfizetői szerződésben foglaltaknak megfelelő alkalmazásával.

Felmondás esetén a felmondási idő lejártát követő első munkanapon Előfizető köteles a szolgáltatásokhoz szükséges kártyát és/vagy a szolgáltatói tulajdonú vételi eszközt Szolgáltató részére rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban az ügyfélszolgálati irodában leadni, valamint az esetleges díjtartozását kiegyenlíteni. Késedelem esetén Előfizetőt a Díjszabásban meghatározott kötbérfizetési kötelezettség terheli. Ezen túlmenően Szolgáltató jogosult a kötbért meghaladó kárát is érvényesíteni. Amennyiben Előfizető a szolgáltatásokhoz szükséges kártyát és/vagy a szolgáltatói tulajdonú vételi eszközt nem, nem üzemképes, illetve sérült, hiányos vagy rongált állapotban adja vissza, és nem tudja igazolni, hogy a szolgáltatásokhoz szükséges kártya és/vagy a szolgáltatói tulajdonú vételi eszköz állapota Előfizetőnek fel nem róható okra vezethető vissza, köteles Szolgáltató részére a Díjszabásban meghatározott mértékű kötbért megfizetni. Szolgáltató a kötbért meghaladó kárát is érvényesítheti.

12.5. Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik

12.5.1 Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei

Megszűnik a szerződés

- a Felek közös megegyezésével,
- az Előfizető halálával,
- bármelyik szolgáltatás nyújtására vonatkozó jogosultság megszűnésével;
- ha az Előfizető a jelen ÁSZF által igénybevett szolgáltatások bármelyikét meg kívánja szüntetni, a teljes előfizetői szerződés megszűnik azzal, hogy a Szolgáltató által kínált, más ÁSZF alá tartozó szolgáltatás igénybevételére az Előfizető új előfizetői szerződést köthet;
- valamint a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével.

Az előfizetői szerződés a határozott időtartam elteltével megszűnik. Az utólag fizetett szolgáltatásra vonatkozó szerződés esetén a határozott idő elteltét megelőző 90 napban a Szolgáltató három alkalommal köteles az Előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásának időpontjáról.

Az előfizetői szerződés utólag történő díjfizetés esetén rendes felmondással a 12.4. pontban foglaltak szerint szüntethető meg.

12.5.3. Szolgáltató díjvisszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén

A szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. A szerződés Előfizető által történő felmondása esetén Szolgáltatót díjvisszafizetési kötelezettség csak abban az esetben terheli, ha az Előfizetőnek a díjakban túlfizetése van. Az Előfizető túlfizetése esetén a Szolgáltató a túlfizetés mértékéig teljesíti a visszatérítést. A szerződés megszűnésekor a Szolgáltató a 100 (száz) Ft-nál kisebb összeget nem köteles visszatéríteni, és nem érvényesíti az Előfizetővel szemben, míg 500 (ötszáz) Ft. vagy az alatti túlfizetés esetén -a postai költségekre tekintettel- a Szolgáltató banki utalással vagy a területileg illetékes ügyfélszolgálati irodában történő készpénzes kifizetéssel teljesíti a visszatérítést.

Amennyiben a szerződés megszűnésére Előfizető szerződésszegése miatt kerül sor, a visszatérítendő díjból Szolgáltató jogosult levonni az Előfizető által esetlegesen fizetendő kártérítés és kötbér mértékét.

12.6. Az előfizetői szerződések megszűnésének közös szabályai

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

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

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

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

13. Az Előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei

13.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

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

13.1.2. A mobilinternet szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető köteles tájékoztatni a Szolgáltatót a saját, vagy az általa a 13.3.1. pont szerint bejelentett Használó személyének vagy személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványában foglalt adatainak változásáról. A Szolgáltató a szerződés megkötésének napját követő 1 év elteltével, majd pedig az évforduló napjáig köteles lefolytatni.

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

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

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

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

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

13.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

Előfizető a szolgáltatást kizárólag rendeltetésszerűen jogosult használni. Amennyiben ennek nem tesz eleget, és ezzel befolyásolja a Szolgáltatás minőségét vagy a Szolgáltatónak egyéb módon kárt okoz, A Szolgáltató ezt az Előfizetői Szerződés megszegésének tekinti, és jogosult a Szolgáltatást korlátozni, valamint – amennyiben az Előfizető a Szolgáltató jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg a rendeltetésellenes használatot – az Előfizetői Szerződést 15 napos határidővel felmondani, továbbá az Előfizetőtől kártérítést követelni.

Az Előfizető a rádióadás teljesítményét növelő kiegészítő berendezések közül csak olyat használhat, amely a Magyarországon irányadó szabványok és jogszabályok szerinti megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkezik, és amelynek használatához a Szolgáltató előzetesen írásban hozzájárult.

Műsorterjesztési szolgáltatásra vonatkozó speciális előírások

Előfizető a szolgáltatás igénybevétele során nem sértheti a mindenkor hatályos szerzői jogi törvény előírásait. Különösen Előfizető nem készíthet felvételeket (kivéve saját használatra) a műsorokról, nem sokszorosíthatja azokat, nem adhatja át a műsorjeleket a hálózatán kívüli felhasználók részére, és a fentieket nem engedélyezheti a hálózatára csatlakozó egyéni előfizetők számára sem.

Előfizető nem adhatja át a műsorokat nyilvános helyen (pl. étterem, presszó, váróterem stb.) történő közvetítésre.

A szolgáltatáshoz kapcsolódó szerzői jogok megsértésének polgári és büntető jogi következményei lehetnek.

Mobilinternet szolgáltatásra vonatkozó speciális előírások

Az Előfizető köteles gondoskodni arról, hogy az általa használt internet-hozzáférést olyan adatkapcsolat létrehozására képes készülékhez csatlakoztatott egyéb eszközzel vegye igénybe, mely nem alkalmas arra, hogy:

- a) veszélyeztesse a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működtetését, és az azok igénybevételeével történő szolgáltatás-nyújtást;
- b) akár a Szolgáltató, akár más internethozzáférés-szolgáltató által nyújtott szolgáltatás igénybevétele, illetve a címzett által üzemeltetett számítógépes és egyéb informatikai rendszerek működését közvetett vagy közvetlen módon akadályozza vagy korlátozza.

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

13.3.1. Kötelezettségek műsorterjesztési szolgáltatás esetén

A Műsorvevő rendszerről az Előfizetőnek kell gondoskodnia, Szolgáltató felelőssége ezen eszközökre nem terjed ki.

A műsorterjesztési szolgáltatásokhoz szükséges kártya vagy a Szolgáltató által biztosított vételi eszközüzembe helyezéséről Előfizető gondoskodik. Az Előfizető köteles a műsorterjesztési szolgáltatáshoz szükséges kártyát vagy a szolgáltatói tulajdonú vételi eszközt rendeltetésszerűen használni, azon semmiféle átalakítást nem végezhet. Köteles azt megóvni mindenfajta rongálódástól, lopástól, jogosulatlan hozzáféréstől valamint az előfizetői szerződés megszűnése esetén Szolgáltató számára visszaszolgáltatni.

A szolgáltatásokhoz szükséges kártya vagy a szolgáltatói tulajdonú vételi eszköz használatának további feltételei a 2.3.1 pontban találhatók.

13.3.2. Kötelezettségek mobilinternet szolgáltatás esetén

13.3.2.1. A SIM-kártyával kapcsolatos kötelezettségek

Az Előfizetőnek használatra átadott SIM-kártya a Szolgáltató tulajdonát képezi, ezért a tulajdonjoga nem átruházható.

Az Előfizető köteles a SIM-kártyát rendeltetésszerűen, kizárólag az irányadó szabványok és jogszabályok szerinti megfelelőségi nyilatkozattal rendelkező routerben használni.

Amennyiben a SIM-kártyát ellopják vagy az Előfizető elveszíti, köteles az 5.1.3.3. b) pontja szerint eljárni. A Szolgáltató a SIM-kártyát az Előfizető bejelentését követően haladéktalanul letiltja. Az Előfizető nem felel azon szolgáltatások igénybevételi díjáért, amelyeket a letiltás kérése után kezdeményeztek.

A SIM-kártya használatának másnak történő időleges átengedése esetén az előfizetői szerződésből eredő kötelezettségekért és az időleges átengedésből eredő esetleges kárért – felróhatóságtól függetlenül – az Előfizető tartozik helytállni.

13.3.2.1. Az adatátviteli eszközzel kapcsolatos kötelezettségek

Az Előfizető kizárólag megfelelő hatósági engedéllyel rendelkező vagy megfelelőségi nyilatkozattal ellátott adatátviteli eszközt használhat.

Amennyiben ennek nem tesz eleget, és ezzel befolyásolja a szolgáltatás minőségét vagy a Szolgáltatónak egyéb módon kárt okoz, a Szolgáltató ezt az előfizetői szerződés megszegésének tekinti, és jogosult a Szolgáltatást korlátozni, valamint – amennyiben az Előfizető a Szolgáltató jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítésétől számított 3 napon belül sem hagy fel fenti kötelezettségének megszegésével – az előfizetői szerződést 15 napos határidővel felmondani, továbbá az Előfizetőtől kártérítést követelni.

13.4. Az adatváltozás bejelentése

Az Előfizető köteles az előfizetői szerződésben szereplő előfizetői adataiban bekövetkező bármely változást 3 napon belül írásban, személyesen bármely ügyfélszolgálaton vagy a telefonos ügyfélszolgálaton (1211) közölni a Szolgáltatóval. Az Előfizető személyes adataiban bekövetkezett bármely változást a Szolgáltató az Előfizető bejelentését és a szükséges dokumentumok maradéktalan bemutatását követő 15 napon belül vezeti át. A bejelentés elmulasztásából eredő kárt az Előfizető köteles viselni. Az Előfizető mulasztása esetén a Szolgáltató az Előfizetőről tárolt adatok alapján teljesíti az előfizetői jogviszonyból eredő kötelezettségeit.

Az Előfizető személyében bekövetkező változáshoz (átíráshoz) a Szolgáltató hozzájárulása szükséges, amelynek részletes leírását a 12.2.4. pont tartalmazza.

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

Az Előfizetők az alábbi módokon biztosíthatják kiskorú gyermekeik védelmét a televízió szolgáltatás keretein belül megjelenő, a kiskorúakat veszélyeztető tartalmakkal szemben:

A műsorterjesztési szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges digitális eszközök (dekóder készülékek vagy beépített dekóderrel rendelkező televíziók) mindegyike rendelkezik olyan gyermekzár funkcióval, amellyel korlátozható a kiskorúak hozzáférése a kiskorúakat veszélyeztető vagy káros tartalmakhoz. A digitális eszközök két lehetőséget kínálnak a következők szerint:

- a) Korhatárhoz kötött szülői felügyelet: a dekóder alkalmas a 12-es, 16-os valamint a 18-as karikával megjelölt műsorok kiszűrésére. Ezen opció beállítása esetén, a 12-es, 16-os vagy 18-as besorolással megjelölt műsorok megtekintése csak a megfelelő jelszó megadása után lehetséges. Ez a beállítás azonban csak akkor működik megfelelően, ha az adott műsor szolgáltatójától érkező forrásjel tartalmazza a korhatár besorolásra vonatkozó információt.
- b) Állandó csatornakorlátozás beállítása: azon csatornák esetében, amelyeken többségében nem a kiskorúaknak sugárzott műsorok szerepelnek, ajánlott az állandó korlátozást beállítani. A korlátozás beállítása esetén a csatorna megtekintéséhez minden esetben jelszó megadása szükséges.

A szülői felügyelet beállításához szükséges jelszó eszközönként eltérhet, mivel ezt nem a Szolgáltató, hanem a vételi berendezések gyártója határozza meg. A jelszóra és a konkrét beállítási lépésekre vonatkozóan a készülékhez tartozó használati utasítás nyújt iránymutatást.

Ajánlatos a szülői felügyelet kódját már az első üzembe helyezésnél megváltoztatni, továbbá szükséges oly módon tárolni a kódot, hogy az ne váljon hozzáférhetővé a kiskorúak számára.

A Szolgáltató által forgalmazott dekóder készülékekre vonatkozó rövid tájékoztató anyag letölthető a Szolgáltató web oldaláról (<http://mindigtv.hu/premium>) illetve elérhető a személyes ügyfélszolgálati irodákban, vagy postai úton is kérhető.

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

Az adatokat a 2. számú melléklet tartalmazza.

A jelen ÁSZF mellékletei:

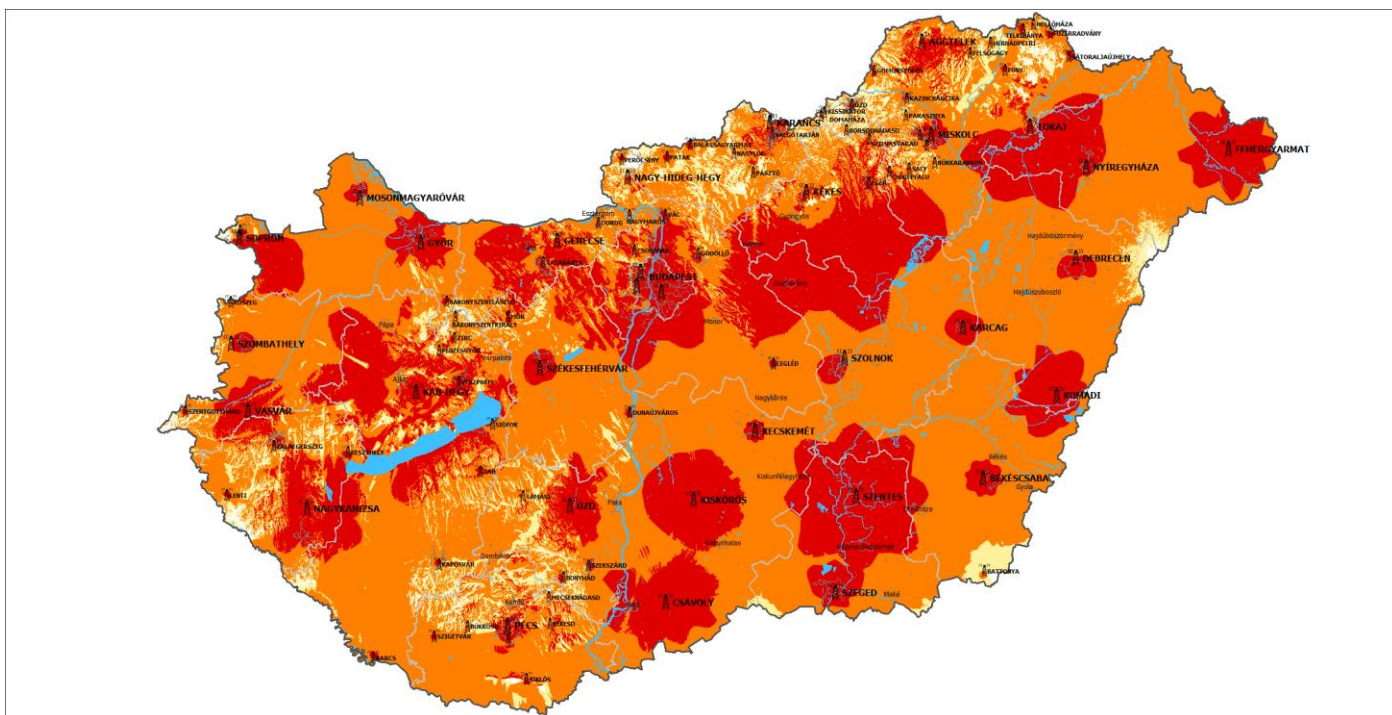
1. számú melléklet: A szolgáltatások földrajzi területe
2. számú melléklet: Díjszabás
3. számú melléklet: Adatkezelési és adatvédelmi tájékoztató
4. számú melléklet: A szolgáltatások vételi feltételei
5. számú melléklet: Meghatározások
6. számú melléklet: Minőségi célértékek
7. számú melléklet: Felügyeleti szervek elérhetőségei
8. számú melléklet: A Szolgáltató által indított akciók leírása

1. számú melléklet

A szolgáltatás földrajzi területe

Az alábbi tájékoztató jellegű térképen vétel-előrejelzési számítások alapján színessel jelöltük azokat a területeket, ahol az adókról sugárzott digitális műsorok vétele lehetséges. A vétel-előrejelzési számítások hullámterjedési modelleken alapuló, statisztikai becslések, így nem vehetők figyelembe a helyi adottságokat (pl. fák, épületek árnyékoló hatása, terepviszonyok). Emiatt előfordulhat, hogy a térképen jelölt települések egyes pontjain nem lehetséges a vétel, ilyenkor nagy nyereségű vevőantenna és antennaerősítő használata segíthet.

A szolgáltatás (Alap és Családi műsorcsomag) földrajzi területe



Mobilinternet szolgáltatás

A mobilinternet szolgáltatás a Telenor Magyarország Zrt. mindenkori lefedettségi területén érhető el, amelyre vonatkozó pontos információkat a Telenor Magyarország Zrt. alábbiak szerinti honlapja tartalmazza.

<https://www.telenor.hu/hipernet>

2. számú melléklet**Díjszabás**

Alapvető díjszabás: a jelen Díjszabás azon elemei, amelyeket Előfizetőnek a szolgáltatás igénybe vétele érdekében rendszeresen meg kell fizetnie.

1. Díjak**1.1. Egyszeri, szerződéskötéskor fizetendő díjak:**

Díjtételek	Díjak (Bruttó Ft)
Egyszeri regisztrációs díj:	5.000 Ft
Egyszeri regisztrációs díj TV szolgáltatáshoz szükséges társkártya/társelőfizetés esetén:	2.799 Ft/társkártya vagy társelőfizetés

1.2. Havi előfizetési díjak díjcsomagonként:

Díjcsomag megnevezése	Havi díj határozatlan tartamú szerződés esetén (bruttó Ft)
TV+ NET 60 Alap csomaggal	8 599 Ft
TV+ NET 150 Alap csomaggal	9 899 Ft
TV+ NET 60 Családi csomaggal	9 899 Ft
TV+ NET 150 Családi csomaggal	11 199 Ft
TV+ NET 300 Családi csomaggal	12 599 Ft
Szabadidő kiegészítő TV csomag a fenti díjcsomagok egyike mellé	899 Ft

1.3. Egyéb díjak

Díjtételek	Díjak(bruttó Ft)
Adminisztrációs díj:	550- Ft
Követeléskezelési adminisztrációs díj:	1.905- Ft
A szüneteltetés időszaka alatt fizetendő havidíj:	2.045- Ft
A korlátozás időtartama alatt fizetendő havidíj (rendelkezésre állási díj):	650- Ft
A korlátozásból történő visszakapcsolás díja:	1.200- Ft
Óvadék összege:	5.000- Ft
Kötbér (határozott időtartamú szerződést kötő ügyfél, rendes felmondás esetén):	Az aktuális akciós feltételek szerint, de legfeljebb a már igénybevett kedvezmények erejéig
Kiszállítás (futárszolgálat vagy posta) díja	2 500- Ft
Kiszállási díj:	5 990- Ft
Kötbér (a kártya megrongálódása, elvesztése, ellopása, megsemmisülése, továbbá a szerződés lejártát követően Szolgáltató számára visszaszolgáltatásának megtagadása)	2 899-Ft
Kötbér a kártya késedelmes visszaszolgáltatása esetén	napi 100.-Ft
Műsorcsomag-váltási díj (lemondás esetén)	550.-Ft
Az ÁSZF Előfizető rendelkezésére bocsátása nyomtatott formában	3.175 Ft
SIM kártya csere	3.825 Ft
SIM kártya pótlás	5.100 Ft
Mobilinternet adatjegy 10 GB	2.999 Ft
Mobilinternet adatjegy 30 GB	3.999 Ft

Mobilinternet adatjegy 100 GB	5.000 Ft
-------------------------------	----------

1.4. Eszközbérlet

Ez az eszközbérlet azon Előfizetőkre vonatkozik, akik jelen ÁSZF szerinti TV+NET csomagokra történő szerződéskötést megelőzően mindigTV PRÉMIUM műsorterjesztési szolgáltatáshoz szükséges szolgáltatói tulajdonú dekódert használnak.

Havi díj: bruttó 100 Ft/eszköz

A havi díj tekintetében a Szolgáltató a „mindigTV PRÉMIUM” Digitális földfelszíni kódolt műsorterjesztési szolgáltatás nyújtására vonatkozó Általános Szerződési Feltételei 4/A. sz. melléklet 6.2. pontja alapján az előfizetői szerződés teljes időtartama alatt bruttó 100 Ft/eszköz/hó kedvezményt biztosít.

1.5. Hiányos, sérült, vissza nem szolgáltatott szolgáltatói tulajdonú eszköz miatti kötbér

Eszköz megnevezése	Kötbér mértéke (Ft)
Dekóder	6.000
Tápegység	2.500
Távirányító	2.500
HDMI csatlakozó	2.000
Scart kábel	2.000

2. Műsorcsomagok összetétele

2.1. A Szolgáltató az Eht. 132. § (2a) bekezdés a) pontja alapján **2020. november 30.** napjában határozza meg a jelen pontban leírt csatornakiosztásban szereplő valamennyi csatorna szerepeltetésének vállalt időpontját.

A vállalás időtartama ezt követően minden naptári hónap végén meghosszabbodik a következő hónap utolsó napjáig, kivéve, ha a Szolgáltató bármely, a kínálatban szereplő csatorna szerepeltetésére ettől eltérő időpontot vállal, és amelyről az Előfizetőket az ÁSZF módosításáról szóló értesítésben előzetesen tájékoztatja.

Alapkinálatti csomagok

Alap műsorcsomag	
Tartalmazza a mindigTV PRÉMIUM Belépő csomag műsorait ¹ , valamint a következőket:	
1.	AMC
2.	Cool TV
3.	D1 TV
4.	Disney Channel
5.	Film+
6.	FIT HD
7.	FIX TV
8.	Heti TV
9.	JimJam
10.	Mozi+
11.	National Geographic Channel
12.	Ozone Network
13.	Paramount Network
14.	PAX TV
15.	PRIME
16.	RTL II (magyar)
17.	Spíler1
18.	Sport 1
19.	Super TV2
20.	SuperOne
21.	TV4
22.	Viasat 3

Családi műsorcsomag	
Tartalmazza az Alap műsorcsomag műsorait, valamint a következőket:	
1.	AXN
2.	Aréna 4
3.	Cartoon Network
4.	Comedy Central
5.	Discovery Channel
6.	JOCKY TV
7.	Life TV
8.	Nickelodeon
9.	Nick Junior
10.	Minimax
11.	Moziverzum
12.	RTL GOLD
13.	Sorozat+
14.	Spektrum TV
15.	Spíler2
16.	Sport2
17.	TLC
18.	TV2 Kids
19.	TV Paprika
20.	TV2 Séf

Kiegészítő csomag - Az Alap vagy a Családi műsorcsomag mellé előfizethető kiegészítő műsorcsomag:

SZABADIDŐ CSOMAG			
1. Animal Planet	2. Brazzers TV Europe	3. Discovery Science	4. Fimbox Prémium
5. Nat Geo Wild	6. The Fishing and Hunting Channel	7. Viasat History	

¹ Belépő csomag tartalma: 1. ATV 2. Bonum TV 3. HírTV 4. RTL+ 5. Sláger TV 6. TV2 Comedy

2.2. Az ÁSZF 5.2. pontjában írt korlátozás időtartama alatt Szolgáltató az Előfizető számára kizárólag az alább csatornák igénybe vételének lehetőségét biztosítja:

1. Bonum TV 2. Sláger TV

3. Mobilinternet csomagok összetétele és kiegészítő adatjegy igénybevételi feltételei

Mobilinternet csomagok összetétele

	NET60	NET150	NET300
Havidíjban foglalt belföldi forgalmi keret	60 GB	150 GB	300 GB
Maximális le és feltöltési sebesség	300/50 Mbit/s	300/50 Mbit/s	300/50 Mbit/s
Belföldi forgalmi keret túllépése esetén (Nettó)	Túlforgalmazási díj: 0Ft A havidíjban foglalt adatmennyiség elérése után 0/0 kbps sávszélesség csökkentés		
SMS-küldés	nem lehetséges		
Éjszakai forgalmi keret*	60 GB	150 GB	300 GB

*Tarifa csomagban foglalt mennyiségű extra, éjszakai adatforgalmi szolgáltatás: bármilyen forgalomtípushoz igénybe vehető 23.00 óra és reggel 8.00 óra között

Egyszeri kiegészítő adatjegy

A mobilinternet szolgáltatás igénybevétel esetén a Szolgáltató lehetőséget biztosít egyszeri kiegészítő adatjegy vásárlásra is.

	Belföldön felhasználható adatmennyiség
Extra adatjegy 10 GB	10 GB
Extra adatjegy 30 GB	30 GB
Extra adatjegy 100 GB	100 GB

Az 10 GB, 30 GB és 100 GB egyszeri adatjegyek egyszeri extra adatkeretet biztosítanak a mobilinternet csomagban foglalt adatmennyiségen felül, amely adatkeret a megrendeléstől számított 30 napig használhatóak fel belföldön. A fel nem használt mennyiség a 30 nap leteltét követően törölődik.

Mobilinternet csomag mellett maximum egy Extra adatjegy vehető igénybe.

Az adatkeretek felhasználási sorrendje a következők szerint alakul:

- először az egyszeri adatjegy biztosított adatkeret,
- majd a tarifacsomagba épített adatmennyiség

kerül felhasználásra.

Az adatjegyekben foglalt adatmennyiség a tarifacsomagban meghatározott sebességen vehető igénybe.

3. számú Melléklet

Adatkezelési tájékoztató személyes adatok kezeléséről

A természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló 2016. április 27-ei 2016/679 Európai Parlamenti és Tanácsi (EU) rendelet (alábbiakban: GDPR) 13. és 14. cikkei alapján a Szolgáltató az Érintettek részére a személyes adatok kezelésével kapcsolatban az alábbi tájékoztatót adja.

1. Az Adatkezelő és az adatvédelmi tisztviselő

Az Adatkezelő adatai

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

Az adatvédelmi tisztviselő elérhetősége

Postacíme: 1119 Budapest, Petzvál József utca 31-33.
E-mail: dpo@ahrt.hu

2. Az adatkezelés alapjául szolgáló jogszabályok

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

- a) Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) (a továbbiakban: GDPR),
- b) az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.)
- c) 4/2012. (I.24.) NMHH rendelet a nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosítókijelzésre és hívásátírányításra vonatkozó szabályokról. (a továbbiakban Akr.)
- d) 2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről (a továbbiakban Eht.)
- e) 2/2015 (III.30.) NMHH rendelet az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól (a továbbiakban Eszr.)
- f) a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban Fgytv.)
- g) az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (a továbbiakban Eker. tv.)
- h) a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (a továbbiakban Grtv.)
- i) a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény (a továbbiakban Számviteli tv.)

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

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

3. Az adatkezelés során kezelt adatok

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

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

3.1 A kezelt személyes adatok

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

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

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

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

3.2 Tájékoztatás az automatizált döntéshozatallal vagy profilalkotással kapcsolatban

Alkalmazt-e az Adatkezelő?	Nem alkalmaz.
Mi a jelentősége és következménye az érintettre nézve:	Nem releváns.
Az alkalmazott logikára vonatkozó információk:	Nem releváns.

3.3. Kiknek adhatóak át az Előfizető személyes adatai?

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

Adatfeldolgozóknak:

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

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

Elektronikus hírközlési szolgáltatóknak:

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

Harmadik személynek:

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

Hatóságoknak vagy egyéb szervezeteknek:

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

3.4 Kik ismerhetik meg az Előfizető személyes adatait az Adatkezelőnél?

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

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

3.5 Adattovábbítás harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére

Harmadik ország vagy nemzetközi szervezet megnevezése:	nem releváns
Az EU Bizottság megfelelőségi határozata, ennek hiányában garanciák megjelölése:	nem releváns
Kötelező erejű vállalati szabály:	nem releváns
Különös helyzetekre vonatkozó eltérések:	nem releváns

3.6 Adatbiztonsági intézkedések

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

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

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

4.1 Hozzáférési jog (GDPR 15. cikk)

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

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

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

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

4.2. Helyesbítéshez való jog (GDPR 16. cikk)

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

4.3. Adattörléshez való jog (GDPR 17. cikk)

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

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

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

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

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

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

- a) az Előfizető vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy az Adatkezelő ellenőrizze a személyes adatok pontosságát;
- b) az adatkezelés jogellenes, és az Előfizető ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását;
- c) az Adatkezelőnek már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az Előfizető igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez; vagy
- d) az Előfizető tiltakozott a közérdekből, közhatalmi jogosítvány gyakorlása érdekében vagy az adatkezelő (harmadik fél) jogos érdekében történő adatkezelés ellen; ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy az Adatkezelő jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az érintett jogos indokaival szemben.

Ha az adatkezelés a fentiek alapján korlátozás alá esik, az ilyen személyes adatokat a tárolás kivételével csak az Előfizető hozzájárulásával, vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez,

vagy más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében, vagy az Unió, illetve valamely tagállam fontos közérdekéből lehet kezelni.

4.5. Tiltakozáshoz való jog (GDPR 21. cikk)

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

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

4.6. Adathordozhatósághoz való jog (GDPR 20. cikk)

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

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

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

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

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

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

4.8. Előfizető jogainak gyakorlására vonatkozó szolgáltató intézkedések

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

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

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

Az Adatkezelő az Előfizető részére a tájékoztatást és intézkedést díjmentesen biztosítja. Ha az Előfizető kérelme egyértelműen megalapozatlan vagy – különösen ismétlődő jellege miatt – túlzó, az Adatkezelő,

figyelemmel a kért információ vagy tájékoztatás nyújtásával vagy a kért intézkedés meghozatalával járó adminisztratív költségekre:

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

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

5. Tájékoztatás a jogorvoslati lehetőségekről

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

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

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

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

Magyarországon az illetékes felügyeleti hatóság és elérhetősége a következő:

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (NAIH)

székhelye: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.

postacím: 1363 Budapest, Pf. 9.

e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

telefon: +36 (1) 391-1400

fax.: +36 (1) 391-1410

honlap: www.naih.hu

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

Srsz	Az adatkezelés célja	Személyes adatok megnevezése	Adatkezelés időtartama	Az adatkezelés jogalapja	Az adatok forrása
1.	Előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, kapcsolattartás alkalmas elérhetőségek	• Előfizető (korlátozottan cselekvőképes Előfizető esetén a törvényes képviselő) neve; • születési név; • ügyfélszám, szerződésszám • anyja születési neve; • születési hely és idő; • lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye • számlázási címe; • szükség esetén a számlaszáma • kapcsolattartási elérhetőség (értesítési név, telefonszám, e-mail cím, értesítési cím) • a Szolgáltatás igénybevételének címe (mint az Előfizetői hozzáférési pont helye); • elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma; • Szolgáltatás igénybevételével összefüggő adatok és technikai azonosítók (csomagnév, IP cím, eszközök, kártyák számai, SIM kártya száma, hívószáma) • Tartozás hátrahagyása esetén az Előfizetői szerződés felmondásának eseményei. • hangfelvétel (szóbeli szerződéskötés esetén)	a szerződés megszűnését követő 1 év (elévülési idő)	Szerződés teljesítése (GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja) az alábbi jogszabályokban írt előírások figyelembe vételével Eht. 157. § (2), Eszr. 11. § (1) af) és ca), illetve (3) bek. Jogos érdek: Eht. 143. § (2) bek. szerinti 1 éves elévülési idő alapján	Előfizető (érintett) vagy törvényes képviselője

Srsz	Az adatkezelés célja	Személyes adatok megnevezése	Adatkezelés időtartama	Az adatkezelés jogalapja	Az adatok forrása
2.	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése,	• 1. pont szerinti adatok • díjfizetéssel, díjtartozással összefüggő adatok	Dokumentum keletkezését követő 8 év	Szerződés teljesítése (GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 169. § -	Előfizető (érintett) vagy törvényes képviselője illetve Nyilvántartási rendszer
3.	Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása, kiküldése és megőrzése	• 1. pont szerinti adatok • díjfizetéssel összefüggő adatok	Dokumentum keletkezését követő 8 év	Jogi kötelezettség: (GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja) illetve Eht. 157. § (2), Eszr. 11. § (1) af) és ca), illetve (3) bek.	Előfizető (érintett) vagy törvényes képviselője, Nyilvántartási rendszer
4.	Követelések érvényesítése és a követelések kezelése (faktoring)	• 1. pont szerinti adatok • díjfizetéssel, díjtartozással összefüggő adatok	a szerződés megszűnését követő 1 év (elévülési idő)	A Szolgáltató jogos érdeke (GDPR 6.cikk (1) bek f) pontja)	Nyilvántartási rendszer
5.	Hibabejelentés kezelése, nyilvántartása	• Előfizető (korlátozottan cselekvőképes Előfizető esetén a törvényes képviselő) neve; • ügyfélszám, • kapcsolattartási elérhetőség (értesítési név, telefonszám, e-mail cím, értesítési cím); • a Szolgáltatás igénybevételének címe • Technikai azonosítók (IP cím, SIM kártya, eszközök azonosítói, • szolgáltatást nyújtó hálózat- és cellaazonosítója - helymeghatározási adatok szükség szerint) • hangfelvétel	hibabejelentés rögzítésétől számított 1 év	Jogi kötelezettség teljesítése az alábbi jogszabályok alapján: Eht. 141. § (2),	Előfizető (érintett) vagy törvényes képviselője

Srsz	Az adatkezelés célja	Személyes adatok megnevezése	Adatkezelés időtartama	Az adatkezelés jogalapja	Az adatok forrása
6.	Hatósági adatszolgáltatás	• 1. pont szerinti adatok • szolgáltatást nyújtó hálózat- és cellaazonosítója - helymeghatározási adatok szükség szerint)	előfizetői szerződés megszűnését követő 1 év	Jogi kötelezettség teljesítése: Eht. 159/A. § (3) bek;	Előfizető (érintett) vagy törvényes képviselője
7.	Panasz kezelése, nyilvántartása	• az Előfizető neve, lakcíme; • a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja; • az Előfizető panaszának részletes leírása, az általa bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke; • a Szolgáltató nyilatkozata az Előfizető panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges, • a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – az Előfizető aláírása, • a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, • telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma. • hangfelvétel	a panaszról felvett jegyzőkönyv és válaszmásolat őrzési ideje 5 év	Jogi kötelezettség teljesítése Fgytv. 17/A. § (7) Fgytv. 17/B.§ (3)	Előfizető (érintett) vagy törvényes képviselője

Srsz	Az adatkezelés célja	Személyes adatok megnevezése	Adatkezelés időtartama	Az adatkezelés jogalapja	Az adatok forrása
8.	Hibabejelentéssel összefüggő panaszbejelentés kezelése	3. pont szerinti adatok	hibabejelentés rögzítésétől számított 5 év	Jogos érdeken alapuló adatkezelés a GDPR 6. cikk (1) f alapján	Hiba-bejelentési nyilvántartás
9.	Szerződés teljesítésének figyelemmel kísérése, kapcsolattartás	- Egyéni Előfizető kapcsolattartásra alkalmas további elérhetősége: - további telefonszám, - kapcsolattartó neve	az Előfizetői szerződés megszűnését követően a szerződésből eredő követelés elévüléséig vagy a hozzájáruló nyilatkozat visszavonásáig	az Előfizető hozzájárulása	Előfizető (érintett) vagy törvényes képviselője
10.	Üzleti ajánlatok kidolgozása, reklám, egyéb fogyasztói tájékoztatás	- Érintett neve; - születési hely és idő; - lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye - kapcsolattartási elérhetőség (értesítési név, telefonszám, e-mail cím, értesítési cím)	kampány időszaka+ 3 hónap/a hozzájárulás visszavonásáig	hozzájárulás	Előfizető (érintett) vagy törvényes képviselője vásárolt adatbázis alapján
11.	Üzleti elemzési valamint piackutatási tevékenység ellátása, elektronikus adatbázis	- Érintett neve; - születési hely és idő; - lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye - kapcsolattartási elérhetőség (értesítési név, telefonszám, e-mail cím, értesítési cím)	érintett hozzájárulásána k visszavonásig/ér intett tiltakozásáig vagy a szerződés megszűnéséig	Jogos érdeken alapuló adatkezelés a GDPR 6. cikk (1) f alapján	Előfizető (érintett) vagy törvényes képviselője vásárolt adatbázis alapján
12.	Hűségprogram, nyereményjáték	- Előfizető (korlátozottan cselekvőképes Előfizető esetén a törvényes képviselő) neve; - előfizetői kártya/eszközsám - születési idő; - lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye - kapcsolattartási elérhetőség (értesítési név, telefonszám, e-mail cím, értesítési cím)	a hozzájárulás visszavonásáig, de legfeljebb a szerződés megszűnéséig	az Előfizető hozzájárulása	Előfizető (érintett) vagy törvényes képviselője

4. számú melléklet

A szolgáltatások hozzáférési feltételei

I. Műsorterjesztési szolgáltatás esetén

1.) Lefedettség

Az igénylők első lépésben ellenőrizzék a szolgáltatás igénybevételének helyszínét a <http://MinDigTV.hu/lefedettseg> weboldalon.

A vételi feltételek:

A „mindigTV PRÉMIUM” földfelszíni televíziós műsorterjesztési szolgáltatás ott érhető el, ahol a Szolgáltató tetőantennás vételhez megfelelő vételi jelszintet biztosít. Tetőantennás vétel esetén a vevőantenna földfelszínhez viszonyított magassága 10 m. A vételhez általában közvetlen rálátás szükséges az adótoronyra, a domborzati viszonyok és a takarást adó terep- és mesterséges tárgyak korlátozzák a vétel lehetőségét.

A műsorsugárzás paraméterei

A szolgáltatás a C,D,E multiplexeken DVB-T2/HEVC technológiával üzemel, a következő paraméterek szerint:

- A szolgáltatás az UHF sávban üzemel (470-694 MHz)
- Az alkalmazott modulációs mód: OFDM az EN 302 755 szabvány szerint
- Csatorna sávszélesség: 8 MHz
- IFFT mód: 32K kiterjesztett
- Konstelláció: 64 QAM
- Hibajavítás: $\frac{3}{4}$ FEC
- Védelmi intervallum: 19/128

Az adóhálózat

Az adóhálózat telephelyei, csatornái megtekinthetők a <http://mindigtv.hu/mindigtv> weboldalon

2.) Antenna és kábelezés

A szolgáltatáshoz a legtöbb tetőantenna megfelelő, amelyek alkalmasak a teljes UHF frekvenciatartomány vételére, így pl. a szélessávú antenna valószínűleg a digitális vételre megfelelő. Ha a vételi hely a digitális műsort sugárzó adótoronytól távol esik, vagy tereptakarásban (pl. völgyben, épület árnyékában) van új antenna felszerelése lehet szükséges. Ilyenkor nagy nyereségű vevőantenna és antennaerősítő használata segíthet. Antennaszerelők, szervizes szakemberek mérőeszközökkel meg tudják mérni, hogy megfelelő-e a jelszint.

A zavartalan vétel jó állapotú tetőantenna és koaxiális kábel esetén biztosítható. A digitális vételnél szűkebb az átmenet a jó minőségű kép és a teljes vételképtelenség között, ezért fontos hogy a kültéri eszközök jó állapotban legyenek. Az adóhálózat összes adóantennája vízszintes polarizációra van tervezve, ezért a jó vételhez vevőoldalon is vízszintes polarizációjú vevőantennát kell biztosítani.

A magyarországi DVB-T sugárzás tetőantennás vételi lehetőséget biztosít. A jó minőségű vétel érdekében a Nemzetközi Távközlési Egyesület (ITU) ajánlása alapján a kiválasztott antennának legalább 10-12 dB nyereséggel kell rendelkeznie a teljes UHF sávban a 21-48-as csatornákon (470-694 MHz)

A vételi rendszer kialakítása során figyelembe kell vennie az alkalmazott koaxiális kábel csillapítását is, amely tipikusan 14-20 dB között van 100m kábelhosszra vonatkoztatva. A kábel, a csatlakozók és az esetlegesen alkalmazott szétosztók esetén is figyelemmel kell arra, hogy a DVB-T csatornák a felső frekvenciatartományban vannak.

Nagy kábelhosszak esetén a nagy jelszint csillapítás miatt erősítőt kell alkalmazni a kábelcsillapítás kompenzálására. Általános szabályként elmondható az, hogy az erősítő szerepe a hosszú kábelek, vagy a több vevőkészüléke felé történő jelszétosztás okozta csillapítás kikompenzálása, de a jó minőségű vételt alapvetően a megfelelően kiválasztott nagy nyereségű antennával lehet elérni.

Az **antennaerősítő** kiválasztásánál figyelembe veendő fontos paraméterek: az erősítés, a zajtényező és a kivezérelhetőségi tartomány. Az analóg adások szintjeinél a digitális adások szintjei esetenként 15-20 dB-lel kisebbek, emiatt az analóg adások telítésbe vezérelhetik az erősítőt. Az alkalmazott erősítőnek kis zaj mellett nagy kivezérelhetőségűnek kell lennie, elkerülve a kimenet túlvezérlődését az analóg jelek által. A zajtényező értéke az ITU vevőmodellben feltételezetténél, a 7 dB-nél lehetőleg ne legyen rosszabb, mert erősítő alkalmazása esetén ez fogja meghatározni az egész rendszer zaját. Bármilyen túlvezérlődés a zajszint növekedését vonja maga után. A DVB-T jel esetén nem csak a megfelelő jelszintet kell biztosítani, hanem a jel/zaj viszonynak is jónak kell maradnia, miközben a jel áthalad az erősítőn.

A fenti megfontolások igazak kisebb többlakásos, vagy többszobás házak ellátásánál is, ahol egy tetőantenna jelét használják több TV ellátására.

Egy jó minőségű DVB-T jel erősítésére alkalmas erősítő fontosabb paraméterei az alábbiak:

Frekvenciasáv: 470- 694 MHz

Erősítés: 23 dB-ig változtatható (csak annyit erősítsünk amekkora feltétlenül szükséges)

Kivezérelhetőség: 115 dBuV (a magas kivezérelhetőség a túlvezérlődés elkerülése miatt fontos)

Tetőesés funkció (tilt): Az UHF sávban a frekvenciafüggő elemek korrigálása, a jelszintek kiegyenlítése végett fontos funkció.

Zajtényező: 7 dB

Általánosságban elmondható, hogy egy kis házi szétosztó rendszer, amely eddig rendelkezett egy jó analóg UHF TV vételi szétosztó rendszerrel és nem használ csatorna szelektív erősítőt (külön csatornákra lehangolt erősítő), nagy valószínűséggel működni fog a DVB-T jelek esetén is, feltételezve, hogy a korábbi analóg vételtek ugyanarról az adóállomásról érkeznek, mint az új DVB-T jelek.

Amennyiben VHF sávi és FM sávi jelek is vannak a kisközösségi hálózatban, akkor azokat célszerű külön ágon erősíteni, a nagy jelszint különbségek, a túlvezérlődések elkerülése érdekében. A DVB-T jel vételében általánosságban elmondható, hogy az UHF sávban 40-45 dBuV szint a set-top-box bemenetén, mint minimálisan szükséges szint elegendő. A vétel időbeli stabilitását akkor mondhatjuk jónak, ha 6dB csillapítás beiktatása után még megmarad a vétel.

3.) Televíziókészülékek és dekóder

A hagyományos katódsugaras tévékészülékek önmagukban nem alkalmasak a digitális földi jelek vételére. A digitális adások vételéhez egy dekóder (jelátalakító készülék) vagy olyan lapos képernyős televíziókészülék megvásárlása szükséges, amelybe már beépítésre került ez a jelátalakító (DVB-T MPEG-4 HD tuner). A dekódert az antenna és a televíziókészülék közé kell csatlakoztatni. Egy DVB-T MPEG-4 HD dekóder igénybe vételével a hagyományos tévékészülékek számára is elérhetővé válnak a műsorok, nem szükséges új televízió beszerzése, a HD-felbontású műsorokat a dekóder automatikusan hagyományos felbontásúvá alakítja át. Amennyiben HD minőségben kívánja élvezni a HD-ben sugárzott műsorokat *(felhívjuk a tisztelt Előfizetők figyelmét, hogy a mindigTV PRÉMIUM Előfizetői szolgáltatás keretében biztosított műsorokat egyelőre nem HD minőségben kínáljuk)*, ehhez DVB-T MPEG-4 HD tunert tartalmazó HD-ready vagy full-HD megjelenítő eszköz (lapos képernyős tévé) szükséges. Az MPEG-2 tunert tartalmazó HD ready vagy HD plazma vagy LCD tévékészülékekhez szintén szükség van egy MPEG-4 HD dekóderre. **II.**

Mobilinternet szolgáltatás esetén

Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

Az előfizetői végberendezés a hálózathoz SIM-kártya használatával csatlakoztatható. A csatlakozás érdekében mind a SIM-kártyának, mind az eszköznek alkalmasnak kell lennie a Szolgáltatás igénybevételére. A Szolgáltató az Előfizető hálózati azonosítására szolgáló adatokat tartalmazó SIM-kártyát bocsát az Előfizető rendelkezésére.

A Szolgáltató a SIM-kártyát az Előfizetőnek fel nem róható okokból bekövetkezett meghibásodása, használhatatlanná válása esetén díjmentesen kicseréli. A SIM-kártya az Előfizetőnek felróható vagy egyébként az érdekkörében felmerülő okra visszavezethető meghibásodása, megrongálódása, a rendeltetésszerű, illetve üzemképes használatra alkalmatlanná válása esetében a Szolgáltatót díjmentes javítási, kicserélési kötelezettség nem terheli.

A fenti eseteken túl a Szolgáltató az Előfizető kérésére – a Díjszabásokban meghatározott külön díj megfizetése ellenében –, hívószámának megtartása mellett új SIM-kártyát bocsát az Előfizető rendelkezésére, amennyiben nincs a Szolgáltatóval szemben tartozása. A hálózathoz kizárólag olyan eszköz csatlakoztatható, amely SIM-kártyával együtt alkalmas a szolgáltatás igénybevételére, megfelel a hatályos irányadó szabványoknak és jogszabályoknak, valamint az azokban előírt megfelelőségi nyilatkozattal rendelkezik. A Szolgáltató fenntartja a jogot az e pontban meghatározott követelményeknek nem megfelelő, illetve a hibás vagy lopott készülékek hálózathoz történő kizárására.

A mobilinternet szolgáltatás csak olyan végberendezéseken érhető el, amelyek technológiai szempontból megfelelőek és alkalmasak annak igénybevételére.

1.) A vételi feltételek:

Az igénylők első lépésben szükséges, hogy ellenőrizzék a mobilinternet szolgáltatás igénybevételének lehetőségét a használat tervezett helyszínén. Erre a következő weboldalon nyílik lehetőség: <https://www.telenor.hu/hipernet>

A mobilinternet szolgáltatás ott érhető el, ahol a Szolgáltató szerződéses partnere, a Telenor Magyarország Zrt. a vételhez beltéri lefedettséget biztosít az adatátvitelre alkalmas technológiák (4G, 3G, 2G) valamelyikén. A domborzati viszonyok és a vételi helyet leárnyékoló terep- és mesterséges tárgyak befolyásolják a vétel lehetőségét és az elérhető adatátviteli sebességet. A Szolgáltató által forgalmazott mobil router eszközök beépített antennával rendelkeznek, ezért a legnagyobb vételi jelszint elérése érdekében az eszközöket célszerű lakáson belül az ablakok közelében elhelyezni. Lehetőség szerint ne kerüljön a mobil router zárt (különösen fémből készült, vagy más berendezéseket is tartalmazó) szekrény belsejébe, vagy zsúfolt polcra.

2.) A WiFi használata:

A Szolgáltató által forgalmazott mobil routerek alkalmasak a felhasználói végberendezések (pl. mobil telefonok, tabletek, notebook-ok) WiFi technológián történő csatlakoztatására. Épületen belüli WiFi lefedettség maximalizálása érdekében a mobil routert célszerű abban a helyiségben működtetni, ahol a felhasználói végberendezések használata történik. Az épület falai jelentős csillapítást jelentenek a WiFi hullámok számára, így azok vastagságától és anyagától függően a WiFi vételi lehetőség eltérő lehet az épület további helyiségeiben.

3.) LAN csatlakoztatási lehetőség:

A Szolgáltató által forgalmazott bizonyos mobil router típusok alkalmasak LAN hálózati (vezetékes) csatlakozásra. Az erre vonatkozó információk az eszköz használati utasításában találhatók meg. A vezetékes csatlakoztatás kizárja a WiFi átvitel hullámterjedési és interferenciás problémáit, melyek elsősorban sűrűn lakott környezetben (több WiFi-s eszköz egyidejű használata miatt) okozhatnak problémát.

5. számú Melléklet

Meghatározások

Adóhálózat	jelenti a digitális földfelszíni televízió műsorterjesztő hálózatot, és a Szolgáltatóhoz kapcsolódó valamennyi eszközt, valamint a szolgáltatásban elérhető műsorok jeleinek a stúdióiktól a digitális földfelszíni televízió műsorterjesztő hálózathoz történő továbbításához kapcsolódó valamennyi eszközt.
Általános Szerződési Feltételek vagy ÁSZF	jelenti a jelen ÁSZF, illetve az annak elválaszthatatlan részét képező mellékletek mindenkor hatályos szövegét.
Díjszabás	jelenti a jelen ÁSZF 2. számú Mellékletnek a díjazásra vonatkozó feltételeit.
Előfizető	jelenti azt a természetes személyt, aki a Szolgáltatóval jelen ÁSZF alapján a szolgáltatás igénybevételére egyedi Előfizetői jogviszonyt létesít, illetve a szolgáltatást igénybe veszi.
Egyéni Előfizető	az a természetes személy Előfizető, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe az Előfizetői szolgáltatást.
Előfizetési díj	jelenti a szolgáltatás igénybevételéért az Előfizető által rendszeresen fizetett, a Díjszabásban meghatározott szolgáltatási díjat.
Igénylő	Előfizetői szerződést kötni kívánó és igényét meghatározott adatok rendelkezésre bocsátása mellett a Szolgáltatónak jelző természetes személy.
Műsorvevő rendszer	jelenti egy megfelelő antenna, az antennához kapcsolódó eszközök (kábelek, erősítők stb.), egy dekóder (jelátalakító készülék) vagy egy beépített dekóderrel rendelkező televízió, egy Conax Contego kártya leolvasó (amennyiben a dekóder vagy a beépített dekóderrel rendelkező televízió nem képes a kódolt kártya fogadására) összességét.(ÁSZF 2.3.1.)
Szolgáltató	jelenti az "ANTENNA HUNGÁRIA" Magyar Műsorszóró és Rádióhírközlési Zártkörűen Működő Részvénytársaságot.
Vételi eszköz	jelenti a dekóder (jelátalakító készülék) vagy egy beépített dekóderrel rendelkező televízió, egy Conax Contego kártya leolvasó (amennyiben a dekóder vagy a beépített dekóderrel rendelkező televízió nem képes a kódolt kártya fogadására) összességét.
Virtuális kártya	egyedi számsort jelent, amely az adott vételi eszközhöz kapcsolódóan az előfizetőre és az adott előfizető szolgáltatásához kapcsolódó eszközökre vonatkozó információkat tartalmazza, ez biztosítja az előfizetett csatornák vételi lehetőségét.
Beltéri lefedettség:	Mindazon terület, ahol a felhasználó épületek belsejében is képes adatforgalmat bonyolítani. A becsült beltéri ellátottság a legalsó, de még a felszín feletti épületrészekre vonatkozik. Az épületek felépítése és a használt építőanyagok nagyban befolyásolják a vételi jelszintet, ezért az előrejelzések egy átlagos struktúrát feltételezve készülnek.

- Kültéri lefedettség:** Mindazon terület, ahol az Előfizető épületeken kívül képes adatforgalmat bonyolítani. Ez megegyezik a besugárzási területtel. E területen is lehetnek olyan épületek, ahol a Szolgáltatás épületen belül is elérhető.
- Lefedettségi terület:** Az a földrajzi terület, ahol Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás az Előfizető eszközével elérhető. E terület nagyságáról a szükség szerint megújított lefedettségi térkép ad felvilágosítást, amely tartalmazza a jelenlegi és a tervezett lefedettséget is. A lefedettségi terület kül- és beltéri lefedettségre osztható. A mobilinternet szolgáltatásra vonatkozó lefedettségi térkép <https://www.telenor.hu/hipernet> oldalon érhető el, valamint ott 2 évre visszamenőleg elérhetők a korábbi térképek is.
- Mérési egység mobilinternet esetén:** Az az adatmennyiség, amelyben az Előfizető által belföldön forgalmazott, kerekítés nélküli forgalmi adatokat tartja nyilván a Szolgáltató a tarifacsomagban foglalt adatkeret, megrendelt kiegészítő mobilinternet szolgáltatás kapcsán: 0,01 MB.
- Mobilinternet szolgáltatás:** Olyan szolgáltatás, melynek igénybevételével a Szolgáltatás Előfizetője vagy Felhasználója – a Szolgáltató rádiótávközlő hálózatának végpontjához csatlakoztatott berendezésével – Internet Protokollon keresztül a nyilvános internet hálózattal kommunikálni képes, függetlenül attól, hogy az Előfizető havi-, eseti- vagy forgalmi díjat fizet érte.
- Mobilinternet tarifacsomagok:** A kizárólag GPRS-alapú internet-tarifacsomagok igénybevételével az Előfizetőnek lehetősége van arra, hogy kapcsolódjon az internethez, és így weboldalakat böngésszen, illetve e-mail üzeneteket olvasson. E tarifacsomagok lehetőséget adnak SMS-küldésre és SMS-fogadásra is, azonban nem alkalmasak normál hanghívások igénybevételére.
- Mobilinternet szolgáltatás:** Olyan szolgáltatás, melynek igénybevételével a szolgáltatás Előfizetője vagy Felhasználója – a Szolgáltató rádiótávközlő hálózatának végpontjához csatlakoztatott berendezésével – Internet Protokollon keresztül a nyilvános internet hálózattal kommunikálni képes.
- SIM-kártya:** Az Előfizető mobil rádiótelefon-hálózaton belüli azonosítását szolgáló adatokat, illetve a mobil rádiótelefon szolgáltatás igénybevételéhez szükséges információkat tartalmazó kártya. Az integrált áramkört tartalmazó SIM-kártya a Szolgáltató tulajdonát képezi azt követően is, hogy azt a Szolgáltató az Előfizetőnek használatra átadta. A 4G/LTE technológia kizárólag USIM-kártyával érhető el.

6. számú melléklet

Minőségi célértékek

Szolgáltató a jelen mellékletben szereplő célértékeket az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII.27.) NMHH rendeletben foglaltak szerint határozta meg:

1. Műsorterjesztési szolgáltatás esetén:

a) Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények célértékei

A hálózati szolgáltatásminőségi követelményekre vonatkozó célértékeket a Szolgáltató az ÁSZF 1.4. pontjában meghatározott internetes honlapján teszi közzé, amely mellett a vizsgálati terv szerinti ellenőrzés által megállapított, célértékek teljesülésére vonatkozó adatokat is elérhetővé teszi.

b) Egyedi szolgáltatásminőségi követelmények célértékei

Célérték megnevezése	Célérték
Bíthiba arány	vBER< 2x10 ⁻⁴
Modulációs hibaarány	MER> 25dB

2. Mobilinternet szolgáltatás esetén:

Mobilinternet elérés tekintetében meghatározott kínált sáv szélesség, valamint a Szolgáltatóhoz tartozó garantált le- és feltöltési sebesség

Kínált sáv szélesség: a Szolgáltató által az internet-hozzáférési szolgáltatás nyújtása során az adott előfizetői hozzáférési ponton le- és feltöltési irányban elérhető, a szolgáltatáshoz rendelt adatátviteli sebesség felső elméleti határa, a besugárzási (lefedettségi) terület bármely kültéri pontján, Mbit/s-ban megadva.

A Szolgáltató által biztosított kínált sáv szélesség technológiánként részletezve az alábbi táblázatban található.

adatátviteli technológia megnevezése	kínált sáv szélességhez tartozó letöltési sebesség (Mbit/s)	kínált sáv szélességhez tartozó feltöltési sebesség (Mbit/s)
2G	0,24	0,24
3G	0,38	0,38
HSPA	14,4	1,8
HSPA+	21	5,76
HSPA+DC	42,2	5,76
4G/LTE	150	50

Az adott csomaghoz, kiegészítő szolgáltatáshoz tartozó kínált sáv szélesség a táblázatban foglalttól eltérhet, amelyről információ az adott csomag leírásában található. A kínált sáv szélesség elérésének

feltétele az adott területen a szolgáltatást biztosító hálózati technológia elérhetősége, az azt támogató eszközök (pl. készülék, megfelelő SIM) megléte, illetve a hálózat aktuális leterheltsége.

Garantált sebesség: az internet hozzáférési szolgáltatáshoz rendelt a Szolgáltató által az adott előfizetői hozzáférési ponton le- és feltöltési irányban a besugárzási (lefedettségi) terület bármely kültéri pontján teljesíteni vállalt legkisebb adatátviteli sebesség, Mbit/sban megadva.

A Szolgáltató által garantált le- és feltöltési sebesség valamennyi adatátviteli technológia esetén: 0 Mbit/s.

Hatóságok, békéltető testületek elérhetőségei

1. Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság

Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság

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

Nemzeti Hírközlési Hatóság Központi Ügyfélfogadó iroda

1133 Budapest, Visegrádi u. 106. levelezési cím: 1376 Budapest, Pf. 997., Telefon: (1) 468-0673, Telefax: (1) 468-0509, E-mail: info@nmhh.hu

Területi szervek:

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

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

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

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

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

2. Fogyasztóvédelmi hatóságok

Budapest Főváros Kormányhivatala

V. kerületi Hivatala Fogyasztóvédelmi Főosztály
Postacím: 1364 Budapest, Pf.: 144., 1051
Budapest, Sas u.19.
Telefonszám: +36-1 450-2598, E-mail:
fogyved_kmf_budapest@bfkh.gov.hu

Pest Megyei Kormányhivatal

Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi
Osztály
Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.
Telefonszám: +36 1 459-4911, E-mail:
fogyved.2.fok@pest.gov.hu

Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal

Közlekedési és Fogyasztóvédelmi Főosztály,
Fogyasztóvédelmi Osztály
Postacím: 6000 Kecskemét, Szent István krt.
19/A., Telefonszám: +36 76 795 710,
E-mail: fogyasztovedelem@bacs.gov.hu

Baranya Megyei Kormányhivatal

Műszaki Engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és
Foglalkoztatási Főosztály, Fogyasztóvédelmi
Osztály
Cím: 7630 Pécs, Hengermalom u. 2.
Telefonszám: +36 72 795 398, Telefax: +36
72795 700,
E-mail: pecs.fogyasztovedelem@baranya.gov.hu

Békés Megyei Kormányhivatal

Műszaki Engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 5600 Békéscsaba, József Attila u. 2-4.
Telefonszám: +36 66 546 141, Telefax: +36 66 546 140, E-mail: fogyved@bekes.gov.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kormányhivatal

Közlekedési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 3530 Miskolc, Meggyesalja u. 12.
Telefonszám: +36 46 506 071, E-mail: fogyasztovedelem@borsod.gov.hu

Csongrád Megyei Kormányhivatal

Foglalkoztatási és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 6722 Szeged, Rákóczi tér 1.
Telefonszám: +36 62 680 530; E-mail: fogyasztovedelem@csongrad.gov.hu

Fejér Megyei Kormányhivatal

Műszaki Engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály
8000 Székesfehérvár, Mátyás király krt. 6.
Telefonszám: +36 22 501 751, +36 22 501 626;; E-mail: fogyved@fejer.gov.hu

Győr-Moson-Sopron Megyei Kormányhivatal

Műszaki Engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály
9022 Győr, Türr István u. 7.; Telefonszám: +36 96 795 951
Telefax: +36 96 795 955; E-mail: fogyasztovedelem@gyor.gov.hu

Hajdu-Bihar Megyei Kormányhivatal

Közlekedési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 4025 Debrecen, Széchenyi u. 46.
Telefonszám: +36 52 533 924, Telefax: +36 52 327 753; E-mail: fogyasztovedelem.debrecen.jh@hajdu.gov.hu

Heves Megyei Kormányhivatal

Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály
3300 Eger, Kossuth L. u. 9., Postacím: 3301 Eger, Pf.: 81.; Telefonszám: +36 36 515 469, Telefax: +36 36 510 698; E-mail: fogyved@heves.gov.hu

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kormányhivatal

Műszaki Engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály
Cím: 5000 Szolnok, Indóház u. 8.; Telefonszám: +36 56 795-165, E-mail: szolnok.jarasihivatal@jasz.gov.hu

Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal

Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály
2800 Tatabánya, Bárdos László u. 2.
Telefonszám: +36 34 309 303, Telefax: +36 34 309 302, E-mail: fogyasztovedelem.meff@komarom.gov.hu

Nógrád Megyei Kormányhivatal

Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály
3100 Salgótarján, Mérleg u. 2., Postacím: 3101 Salgótarján, Pf.: 308. Telefonszám: +36 32 511 116 E-mail: fogyved@nograd.gov.hu

Somogy Megyei Kormányhivatal

Műszaki Engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 7400 Kaposvár, Vásártéri u. 2.; Telefonszám: +36 82 510 868, E-mail: fogyasztovedelem@kaposvar.gov.hu

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kormányhivatal

Közlekedési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály
4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10., Telefonszám: +36 42 500 694, Telefax: +36 42 504 398, E-mail: fogyasztovedelem@szabolcs.gov.hu

Tolna Megyei Kormányhivatal

Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi
Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 7100 Szekszárd, Kiskorzó tér 3.;
Telefonszám: +36 74 510 414, Telefax: +36 74
999 103
E-mail: fogyasztovedelem@tolna.gov.hu

Vas Megyei Kormányhivatal

Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi
Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 9700 Szombathely, Wesselényi u. 7.;
Postacím: 9701 Szombathely Pf. 29.;
Telefonszám: +36 94 505-220, +36 94 505 219,
Telefax: +36 94 506 984
E-mail: fogyasztovedelem@vas.gov.hu

Veszprém Megyei Kormányhivatal

Műszaki Engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és
Foglalkoztatási Főosztály, Fogyasztóvédelmi
Osztály
Cím: 8200 Veszprém, Mindszenty József u. 3-5.
Telefonszám: +36 88 550 510, E-mail:
veszprem.fogyasztovedelem@veszprem.gov.hu

Zala Megyei Kormányhivatal

Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi
Főosztály, Fogyasztóvédelmi osztály
Cím: 8900 Göcseji u.24.
Telefonszám: +36 92 510-530, Telefax: +36
92 510-641; E-mail:
fogyasztovedelem.zala@zala.gov.hu

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

3. Gazdasági Versenyhivatal

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

4. Média és Hírközlési Biztos

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

5. Békéltető testületek

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület Cím: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4. Telefon: (76) 501-525, Fax: (76) 501-538 e-mail: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu	Baranya Megyei Békéltető Testület 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36. Telefon: (72) 507-154, Fax: (72) 507-152 kerelem@baranyabekeltetes.hu
Békés Megyei Békéltető Testület Cím: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5. Telefon: (66) 324-976, Fax: (66) 324-976 e-mail: bekeltetes@bmkik.hu	Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1. Telefon: (46) 501-091, 501-871 e-mail: bekeltetes@bokik.hu
Budapesti Békéltető Testület Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. Telefon: (1) 488-2131, Fax: (1) 488-2186 e-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu	Csongrád Megyei Békéltető Testület Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12. Telefon: (62) 554-250/118 mellék Fax: (62) 426-149 e-mail: bekelteto.testulet@csmkik.hu

Fejér Megyei Békéltető Testület Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6. Telefon: (22) 510-310, Fax: (22) 510-312 e-mail: fmkik@fmkik.hu	Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a. Telefon: (96) 520-217, Fax: (96) 520-218 e-mail: bekeltetotestulet@gymkik.hu
Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület Cím: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10. Telefon: (52) 500-745, Fax: (52) 500-720 e-mail: bekelteto@hbkik.hu	Heves Megyei Békéltető Testület Cím: 3300 Eger, Hadnagy u. 6. fszt. Telefon: (36) 416-660/105 e-mail: bekeltetes@hkik.hu
Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület Cím: 5000 Szolnok, Verseggy park 8. Telefon: 20/373-2570 e-mail: bekeltetotestulet@jnszmkik.hu	Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület Cím: 2800 Tatabánya, Fő tér 36. Telefon: (34) 513-010, Fax: (34) 316-259 e-mail: bekeltetes@kemkik.hu
Nógrád Megyei Békéltető Testület Cím: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a Telefon: (32) 520-860, Fax: (32) 520-862 e-mail: nkik@nkik.hu	Pest Megyei Békéltető Testület Cím: 1119 Budapest, Etele út 59-61. 2. em. 240. Telefon: (1)-269-0703, Fax: (1)-269-0703 e-mail: pmbekelteto@pmkik.hu
Somogy Megyei Békéltető Testület Cím: 7400 Kaposvár, Anna utca 6. Telefon: (82) 501-000, Fax: (82) 501-046 e-mail: skik@skik.hu	Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület Cím: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2. Telefon: (42) 311-544, Fax: (42) 311-750 e-mail: bekelteto@szabkam.hu
Tolna Megyei Békéltető Testület Cím: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25. Telefon: (74) 411-661 Fax: (74) 411-456 e-mail: kamara@tmkik.hu	Vas Megyei Békéltető Testület Cím: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2. Ügyfélfogadás: 9700 Szombathely, Rákóczi Ferenc u. 23. Telefon:(94) 312-356 e-mail: pergel.bea@vmkik.hu
Veszprém Megyei Békéltető Testület Cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1. Telefon: (88) 814-121, Fax: (88) 412-150 e-mail: info@bekeltetesveszprem.hu	Zala Megyei Békéltető Testület Cím: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24. Telefon: (92) 550-513, Fax: 06-92-550-525 e-mail: zmbekelteto@zmkik.hu

8. számú melléklet

A Szolgáltató által indított akciók leírása

1. Akciós feltételrendszer új előfizetőknek 2020. november

A.) Általános feltételek

Az akcióban azok a szolgáltatást igénylők vehetnek részt, akik:

- új előfizetőnek minősülnek, vagyis az akcióban való részvételre irányuló szándékukat tartalmazó nyilatkozatuk megtételekor a Szolgáltatóval sem határozott, sem határozatlan időtartamú előfizetői szerződéssel nem rendelkeznek;
- az új, határozott tartamú előfizetői szerződés keretében, TV+NET 60 Alapcsomaggal, TV+NET 60 Családi csomaggal, TV+NET 150 Alapcsomaggal, TV+NET 150 Családi csomaggal vagy TV+NET 300 Családi csomaggal, televízió és mobilinternet szolgáltatást tartalmazó csomagok egyikére fizetnek elő,
 - a választott előfizetési csomag első hónapra esedékes díját és az egyszeri regisztrációs díjat előre megfizetik, az alábbiaknak megfelelően:
 - személyes szerződéskötés esetén az új előfizetői szerződés megkötésével egy időben,
 - telefonon történő megrendelés esetén pedig a szolgáltatáshoz szükséges eszközök átvételekor.
- az előfizetői szerződést személyes ügyfélszolgálati irodáink valamelyikében, vagy telefonos ügyfélszolgálatunkon keresztül kötik meg (személyes ügyfélszolgálati irodáink elérhetősége: <http://mindigtv.hu/premium/ugyfeleinknek/kapcsolat/szemelyes-ugyfelszolgalatok>)
- a szerződéskötéssel egyidejűleg a szolgáltatásokhoz új eszközt vásárolnak.

Az akcióban megköthető előfizetői szerződés időtartama 24 hónapos határozott tartam.

Az akció időtartama: 2020. november 2. visszavonásig. Az akció visszavonásáról a Szolgáltató a honlapján közzétett tájékoztatással, és/vagy a vonatkozó általános szerződési feltételeinek „A Szolgáltató által indított jelenleg hatályos akciók” fejezetcím alól a lejárt akciók közé történő áthelyezésével értesíti az előfizetőket.

B.) Díjak

Egyszeri és havi díjak

Az egyszeri regisztrációs díj ÁSZF 2. számú mellékletében szereplő listaár 5 000 Ft.

A havi díj az ÁSZF 2. számú mellékletében szereplő díjnak megfelelő összeg.

Eszközök díjai

Eszköz megnevezése	Díjak 24 hónapos határozott tartamú szerződés esetén Kedvezményes ár (bruttó Ft)	Díjak határozatlan tartamú szerződés esetén Listaár (bruttó Ft)
TV eszköz egyszeri díja _Dekóder	10.999	14.999
TV eszköz egyszeri díja _CA modul	10.999	14.999
NET eszköz egyszeri díja _Huawei B535	0	33.200

NET eszköz egyszeri díja_ Huawei E5785	0	21.700
---	---	--------

Az eszköz árából nyújtott kedvezmény mértéke a határozatlan tartamú szerződés esetén fizetendő díj és a határozott tartamú szerződés esetén biztosított kedvezményes díj különbözete.

C.) Az előfizetői szerződés megszűnése a határozott idő alatt, szüneteltetés, csomagváltás

Az előfizetői szerződés határozott ideje alatt az Előfizető vállalja, hogy fenntartja jogviszonyát a Szolgáltatóval. Amennyiben az Előfizető az előfizetői szerződését a határozott idő lejártá előtt felmondja, vagy annak Szolgáltató általi felmondására okot ad, vagy az bármely más, az Előfizetőnek felróható okból megszűnik, úgy a Szolgáltató felszámíthatja az előfizetői szerződés keretében a szerződés megszűnéséig nyújtott és az Előfizető által ténylegesen igénybe vett kedvezmények összegét, amely az alábbiak szerint számítható ki:

- Az eszközök eladási árából nyújtott kedvezmény

Eszköz listaáras vételi ára –Eszköz kedvezményes ára

Az Előfizető a szerződés határozott időtartama alatt szüneteltetheti a szolgáltatást, azonban a szüneteltetés ideje nem tartozik bele a kedvezményes időszakba (a szünetelés idejével a határozott idő meghosszabbodik), valamint a kedvezmény a szüneteltetés alatt az ÁSZF szerint fizetendő díjakra nem vonatkozik. Az akció időtartama alatti csomagváltásra az ÁSZF rendelkezései (12.2.5 pont) értelemszerűen irányadók.

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

2. Akciós feltételrendszer mindigTV PRÉMIUM előfizetőknek 2020. november

A.) Általános feltételek

Az akcióban azok a mindigTV PRÉMIUM TV szolgáltatással rendelkező Előfizetők vehetnek részt, akik:

- az akcióban való részvételre irányuló szándékukat kifejező nyilatkozatuk megtételekor a szolgáltatóval Belépő, Alap, Családi vagy Gyerek műsorcsomagot határozatlan, vagy határozott időtartamú előfizetői szerződéssel veszik igénybe;
- meglévő előfizetésük megszüntetésével egyidejűleg vállalják, hogy új előfizetői szerződést kötnek TV+NET csomagra az alábbiak szerint:
 - az új, határozott tartamú előfizetői szerződés keretében, TV+NET 60 Alapcsomaggal, TV+NET 60 Családi csomaggal, TV+NET 150 Alapcsomaggal, TV+NET 150 Családi csomaggal vagy TV+NET 300 Családi csomaggal, televízió és mobilinternet szolgáltatásokat tartalmazó csomagok egyikére fizetnek elő,
 - a választott előfizetési csomag első hónapra esedékes díját előre és a regisztrációs díjat megfizetik, az alábbiaknak megfelelően:
 - személyes szerződéskötés esetén az új előfizetői szerződés megkötésével egy időben,
 - telefonon történő megrendelés esetén pedig a szolgáltatáshoz szükséges eszközök átvételekor.
- a szerződéskötéssel egyidejűleg mobilinternet szolgáltatáshoz új eszközt vásárolnak;

- az előfizetői szerződést személyes ügyfélszolgálati irodáink valamelyikében, vagy telefonos ügyfélszolgálatunkon keresztül kötik meg (személyes ügyfélszolgálati irodáink elérhetősége: <http://mindigtv.hu/premium/ugyfeleinknek/kapcsolat/szemelyes-ugyfelszolgalatok>)

Az akcióban megköthető előfizetői szerződés időtartama 24 hónapos határozott tartam.

Az akció időtartama: 2020. november 2. visszavonásig.

Az akció visszavonásáról a Szolgáltató a honlapján közzétett tájékoztatással, és/vagy a vonatkozó általános szerződési feltételeinek „A Szolgáltató által indított jelenleg hatályos akciók” fejezetcím alól a lejárt akciók közé történő áthelyezésével értesíti az Előfizetőket.

B.) Díjak

Egyszeri és havi díjak

Az egyszeri regisztrációs díj 24 hónapos határozott idejű és határozatlan idejű szerződéskötés esetén 2.799 Ft.

A havi díj az ÁSZF 2. számú mellékletében szereplő díjnak megfelelő összeg.

Eszközök díjai

Eszköz megnevezése	Díjak 24 hónapos határozott tartamú szerződés esetén Kedvezményes ár (bruttó Ft)	Díjak határozatlan tartamú szerződés esetén Listaár (bruttó Ft)
NET eszköz egyszeri díja Huawei B535	0	33.200
NET eszköz egyszeri díja Huawei E5785	0	21.700

Az eszköz árából nyújtott kedvezmény mértéke a határozatlan tartamú szerződés esetén fizetendő díj és a határozott tartamú szerződés esetén biztosított kedvezményes díj különbözete.

C.) Az előfizetői szerződés megszűnése a határozott idő alatt, szüneteltetés, csomagváltás

Az előfizetői szerződés határozott ideje alatt az Előfizető vállalja, hogy fenntartja jogviszonyát a szolgáltatóval. Amennyiben az Előfizető az előfizetői szerződését a határozott idő lejártá előtt felmondja, vagy annak szolgáltató általi felmondására okot ad, vagy az bármely más, az Előfizetőnek felróható okból megszűnik, úgy a szolgáltató felszámíthatja az előfizetői szerződés keretében a szerződés megszűnéséig nyújtott és az Előfizető által ténylegesen igénybe vett kedvezmények összegét, amely az alábbiak szerint számítható ki:

- Regisztrációs díjból nyújtott kedvezmény (bruttó 2 201 Ft)
- Az eszközök eladási árából nyújtott kedvezmény

Eszköz listaáras vételi ára –Eszköz kedvezményes ára

Az Előfizető a szerződés határozott időtartama alatt szüneteltetheti a szolgáltatást, azonban a szüneteltetés ideje nem tartozik bele a kedvezményes időszakba (a szünetelés idejével a határozott idő meghosszabbodik), valamint a kedvezmény a szüneteltetése alatt az ÁSZF szerint fizetendő díjakra nem vonatkozik. Az akció időtartama alatti csomagváltásra az ÁSZF rendelkezései (12.2.5 pont) értelemszerűen irányadók.

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